

MEMORIA DE ACTIVIDADES

2021



PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. REFERENCIA Y DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA.....	4
3. PROYECTOS DEL PROGRAMA.....	4
A) ÁREA DE PERSONAS SIN HOGAR	
3.1. PROYECTO DE PROMOCIÓN SOCIAL.....	4
3.1.1. SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL.....	9
3.1.2. SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA.....	15
3.1.3. SERVICIO DE DUCHAS Y LAVANDERÍA.....	21
3.1.4. SERVICIO DE DESAYUNO Y ALMUERZO.....	25
3.1.5. SERVICIO DE CONSIGNA.....	29
3.1.6. SERVICIO DE ROPERO.....	30
3.1.7. TALLERES OCUPACIONALES.....	31
3.2. PROYECTO CASA DE ACOGIDA FLORA GUADALUPE	
TOLEDO.....	33
3.2.1. SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL.....	40
3.2.2. SERVICIO DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA.....	47
3.2.3. TALLERES OCUPACIONALES.....	50
B) ÁREA DE FAMILIAS	
3.3. PROYECTO HOY INVITAMOS NOSOTROS.....	53
C) ÁREA DE MAYORES	
3.4. PROYECTO ACOMPAÑAMIENTO A MAYORES EN SOLEDAD.....	59
3.4.1. SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL.....	62
3.4.2. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.....	68
3.4.3. SERVICIO DE AYUDA TERAPÉUTICA.....	71
D) ÁREA DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA	
3.5. PROYECTO PROMOCIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA.....	73
E) ÁREA DE SENSIBILIZACIÓN	
3.6. PROYECTO DESPIERTA.....	76
F) ÁREA DE VOLUNTARIADO	
3.7. PROYECTO VOLUNTARIANDO.....	81
4. ORGANIZACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA.....	87

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

5. INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS.....	91
6. COORDINACIÓN.....	92
6.1. COORDINACIÓN INTERNA.....	92
6.2. COORDINACIÓN EXTERNA.....	95
7. MEDIOS DE FINANCIACIÓN, COLABORACIÓN Y APOYO AL DESARROLLO DEL PROGRAMA.....	97
8. PROPUESTAS PARA EL 2021.....	98

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

1. INTRODUCCIÓN

La Fundación Canaria Flora Acoge es una entidad de iniciativa social, sin ánimo de lucro y de ámbito regional, fue constituida en enero del 2016 y lleva a cabo el programa de Inclusión Social, abarcando las siguientes áreas de actuación: Área de Personas Sin Hogar, Área de Mayores, Área de Familias, Área de Infancia y Adolescencia, Área de Voluntariado y Área de Sensibilización. La finalidad del programa, es ofrecer una intervención integral, que favorezca la mejora de la calidad de vida de las personas en situación de exclusión social, promoviendo y realizando acciones que potencien el valor de la dignidad de la persona y el logro de su autonomía.

Como organización, a través de nuestras acciones y compromiso social, lo que pretendemos es dar respuesta a la realidad presente en la isla de Lanzarote; cuya actividad económica se orienta principalmente hacia el sector turismo y el sector servicios, generando ambos la mayor parte de la actividad económica y laboral; sin embargo, Canarias no deja de ser una de las comunidades autónomas con más población en situación de pobreza severa y exclusión social, y con mayor tasa de paro de España. Situándose España, con la tasa de riesgo de pobreza o exclusión social, en el 25,3 % (11,8 millones de personas), con Andalucía, Extremadura y Canarias a la cabeza, por este orden (datos AEPN 2020). España en relación a Europa, está por encima en las tasas de pobreza, exclusión y desigualdad, y la tasa Arope es la séptima más alta de todos los países miembros.

A raíz de la pandemia por la Covid-19, la preocupación ha aumentado ya que la situación a nivel social, económico y sanitario, se ha dificultado aún más; ya que la dificultad para acceder a un empleo y, por tanto, disponer de los medios económicos necesarios para garantizar la cobertura de las necesidades básicas se ha visto muy limitado en la isla de Lanzarote, encontrándose el sector servicios y turismo prácticamente paralizados. Por otro lado, cabe señalar otro factor de riesgo social que en los últimos años sigue generando grandes dificultades en la isla, el acceso a la vivienda digna lo cual, prácticamente, se ha convertido en un derecho inaccesible para muchas personas, que sufren la inseguridad y la inadecuación de su hogar, ello influye notablemente sobre los recursos económicos, el estado de salud y sobre los proyectos de vida. Así mismo, indicar que la isla soporta la tercera densidad poblacional de Canarias. En el 2020 la población de derecho en Lanzarote fue de 155.812 habitantes, en 2019 fue de 152.289 habitantes, observándose claramente un aumento; pero además debemos de tener en cuenta que existe la población de hecho, aquella que no está empadronada, y de la cual, no existen datos concretos.

Podemos concluir exponiendo que el 2020 ha sido un año lleno de imprevistos a raíz de la crisis sanitaria por Covid-19 y, como es inevitable, la actividad de la entidad se ha visto alterada. A

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

continuación, se detallarán las acciones realizadas durante el 2020 dentro de cada una de las áreas y Proyectos que la Entidad gestiona.

2. REFERENCIA Y DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

2.1.- INSTITUCIÓN

Fundación Canaria Flora Acoge.

2.2.- DENOMINACIÓN

Programa Inclusión Social.

2.3.- OBJETIVO GENERAL

Favorecer la integración social de las personas en situación de exclusión social o susceptible de estarlo.

2.4.- TERRITORIO

Comunidad Autónoma de Canarias, en el ámbito territorial de la isla de Lanzarote.

2.5.- POBLACIÓN DESTINATARIA

Personas mayores de edad en situación de exclusión social en el territorio insular, cuya motivación sea la mejora de su situación y de su calidad de vida.

3. PROYECTOS DEL PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

A) ÁREA DE PERSONAS SIN HOGAR

3.1.- PROYECTO DE PROMOCIÓN SOCIAL

Objetivo General:

Ofrecer apoyo, atención y acompañamiento a las personas en situación de exclusión social o susceptibles de estarlo, que buscan la mejora de su calidad de vida.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Objetivos Específicos

- 1º Acoger, orientar, asesorar y acompañar a las personas en el proceso de mejora de su situación.
- 2º Ofrecer a las personas beneficiarias atención y apoyo psicológico durante el tiempo que dure su proceso en el programa.
- 3º Cubrir y satisfacer las necesidades de aseo e higiene personal y lavandería, para restablecer y reeducar en hábitos de higiene y de salud adecuados en los beneficiarios.
- 4º Mejorar las condiciones vitales y sociales de aquellas personas que demandan satisfacer necesidades de alimentación.
- 5º Ofrecer un espacio de almacenaje para aquellas personas que necesitan un lugar seguro donde guardar sus pertenencias más básicas.
- 6º Satisfacer las necesidades de vestimenta de las personas que hacen uso de alguno de los servicios del proyecto Promoción Social o Casa de Acogida.
- 7º Favorecer la ocupación del tiempo libre de manera saludable, adquiriendo y ampliando conocimientos, así como potenciando y desarrollando habilidades y destrezas.
- 8º Fomentar el trabajo en equipo y en red con los agentes participantes en el proceso de mejora.
- 9º Participar en actividades de sensibilización y dar a conocer la realidad de las personas en situación de exclusión social.
- 10º Acoger y acompañar al voluntariado participante en el Proyecto.

Actividad:

El proyecto de promoción social se llevó a cabo en la calle La Palma, 12, lugar donde se encuentra el espacio destinado a la atención social y psicológica, los servicios de duchas y lavandería, desayuno y almuerzo, ropero, consigna y talleres ocupacionales.

Perfil de la población beneficiaria del proyecto:

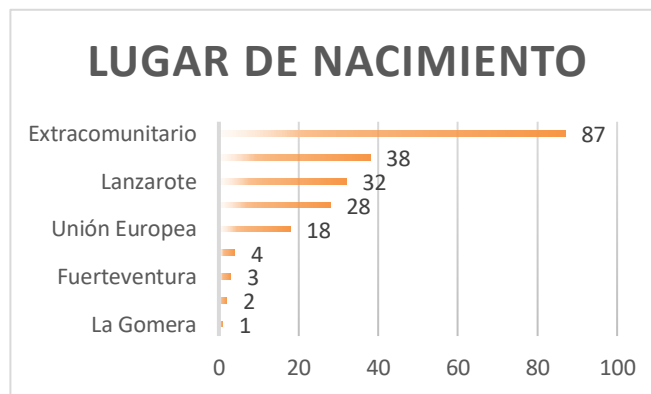
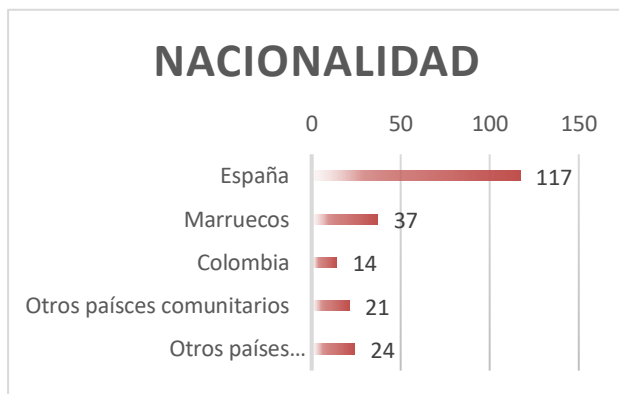
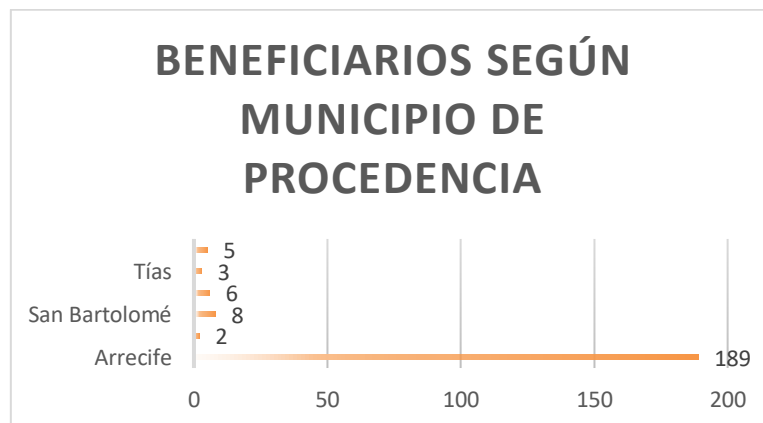
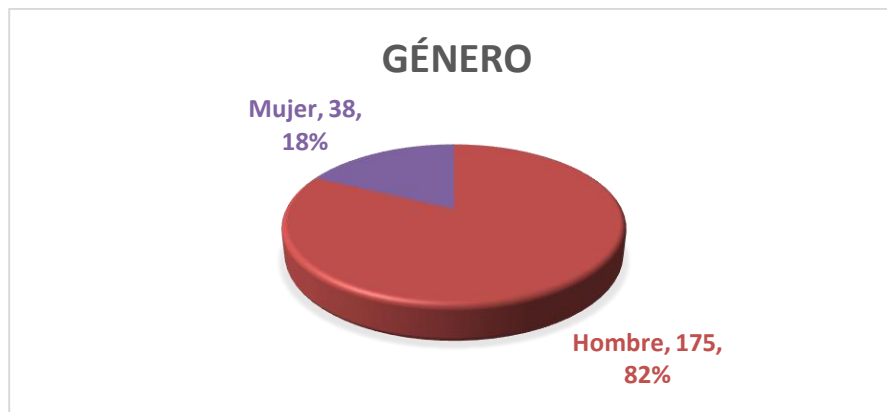
El perfil de la población atendida es: hombre de mediana edad (43 años de media), español, soltero, sin hijos, residente actual en Arrecife, con estudios primarios, en situación de desempleo en búsqueda activa y sin ingresos económicos, sin red de apoyo familiar y cuya causa principal de exclusión es laboral o de salud.

Gráficas:

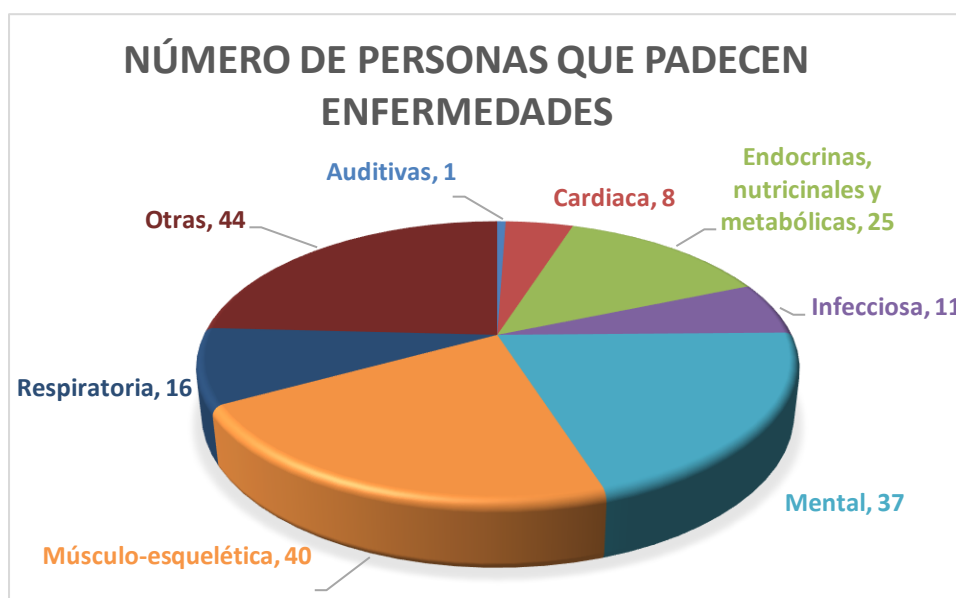
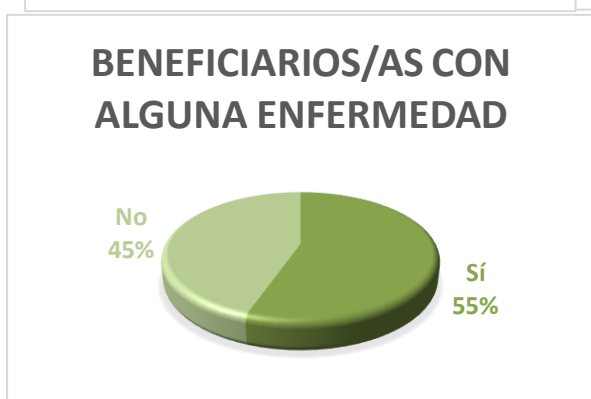
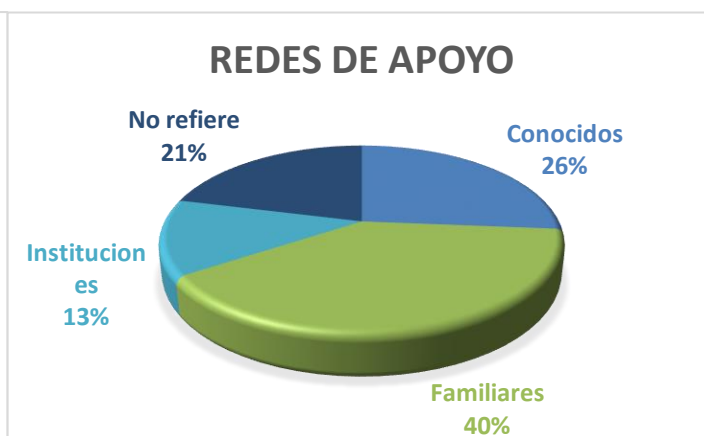
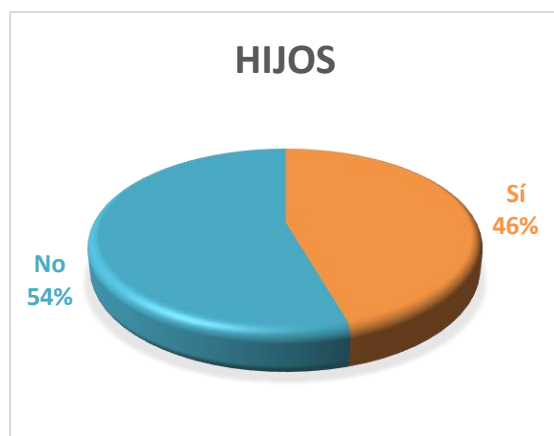
Los datos presentes, muestran el resultado cuantitativo y el porcentaje relativo al número de personas atendidas, de género, procedencia según lugar de nacimiento, nacionalidad y residencia actual en Lanzarote, estado civil, hijos, redes de apoyo, salud, vivienda, así como la causa de

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

exclusión social, situación económica, situación laboral, etc. Cabe señalar que algunas gráficas tales como: Ingresos durante el proceso, etc. no se refieren al total de la población atendida, ya que algunas personas al finalizar el año, aún se encontraban en proceso de mejora.

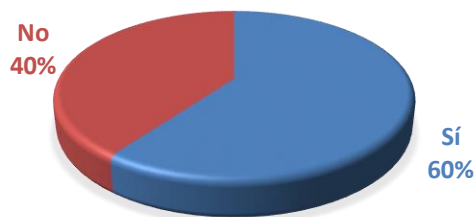


PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

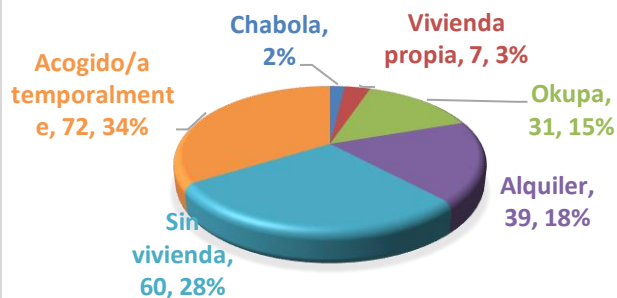


PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

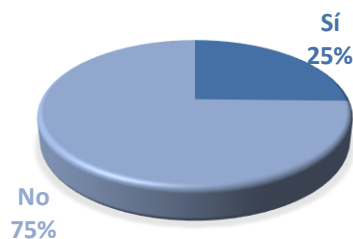
EMPADRONADO/A EN LANZAROTE



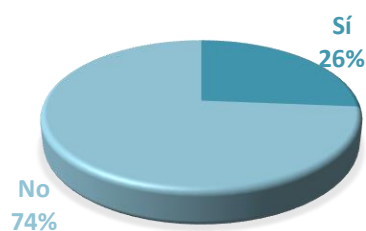
SITUACIÓN DE VIVIENDA



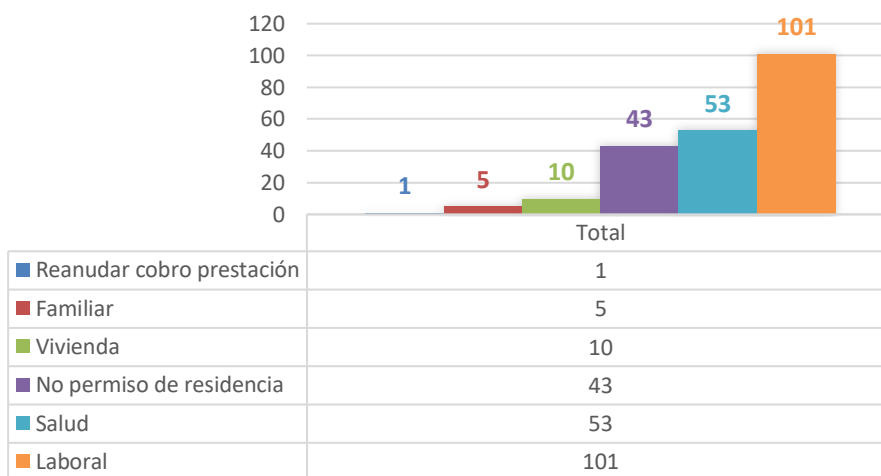
INGRESOS AL INICIO DEL PROCESO



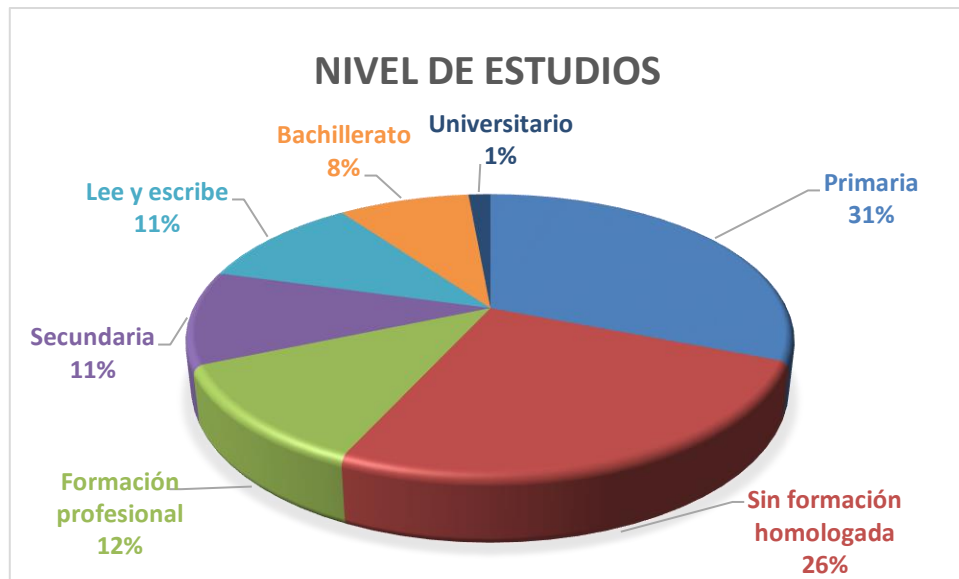
INGRESOS AL FINALIZAR PROCESO



CAUSA PRINCIPAL DE EXCLUSIÓN



PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL



3.1.1.- SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL (S.A.S.)

Objetivo General

Acoger, orientar, asesorar y acompañar a las personas en el proceso de mejora de su situación.

Objetivos específicos

- Acoger, informar y asesorar a las personas que se acercan o son derivadas al proyecto de Promoción social.
- Establecer con la persona el Plan de Trabajo Individualizado (P.T.I.) encaminado a la promoción personal y realizar el seguimiento de los P.T.I.
- Realizar las coordinaciones internas y externas oportunas para favorecer el Plan de Trabajo Individualizado (P.T.I.).
- Participar y apoyar actividades de sensibilización.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

- Acoger y acompañar al voluntariado participante en los servicios.

Actividad

Se le dio acogida al 100% de las personas que acudieron a informarse, orientarse y/o demandar alguno de los servicios de la Fundación. La trabajadora social derivó a instituciones y/o recursos externos en aquellos casos donde la demanda se ajustase mejor a ellos.

El Servicio de Atención Social (S.A.S.) se ofreció en C/La Palma, nº 12, Arrecife. Hasta la declaración del estado de alarma y durante la nueva normalidad, se ofreció los lunes, miércoles y viernes de 10:30 a 13:30 horas con una media de 9 horas semanales. Durante la época de confinamiento se suspendió el servicio de manera presencial. Se pudo mantener la atención de forma telefónica. Se atendió a aquellas personas que se pusieron en contacto requiriendo información y orientación y se realizó seguimiento de personas que estaban en proceso. La atención presencial se reactivó en el mes de junio, donde se empezó a ofrecer de manera controlada mediante el sistema de citas previas. Se mantuvo los mismos días de atención reduciéndola a 4 personas al día.

En las atenciones se trató de manera individualizada a la persona, con la finalidad de valorar su situación y estipular con ella los objetivos, así como los medios necesarios para alcanzarlos. Siempre con el fin de mejorar la calidad de vida y alcanzar una autonomía plena. Con cada una de ellas se estableció un Plan de Trabajo Individualizado (P.T.I.) y se puso en práctica el trabajo íntegro desde diferentes ámbitos: social, laboral, psicológico, educacional, emocional...; para ello se realizaron seguimientos del proceso y de los objetivos pautados y acordados con cada persona. Cabe señalar que dicho proceso fue acompañado del seguimiento y atención del equipo multidisciplinar del Programa, así como de otros profesionales que desde otras entidades estuviesen trabajando con la persona y potenciando su proceso de mejora e inclusión social.

Temporalidad:

- **Fecha de inicio:** 01/01/2020
- **Fecha de finalización:** 31/12/2020

Indicadores y resultados

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS
Acoger, informar y asesorar a las personas que se	Atención Social	Nº Total de Personas Acogidas/Atendidas.	268	213

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

acercan o son derivadas al programa de Promoción social.		Nº de personas que accedieron por primera vez al servicio.	158	121
		Nº Total de Personas que establecieron P.T.I.	194	176
Establecer con la persona el Plan de Trabajo Individualizado (PTI) y realizar el seguimiento de los mismos.		Nº Total de Atenciones	630	438
Realizar las coordinaciones internas y externas oportunas para favorecer el funcionamiento de los servicios P.T.I.		Nº total de reuniones de coordinación internas y externas.	- Nº Total 150 - Nº R. Internas 117 - Nº R. Externas 33	- Nº Total 96 - Nº R. Internas 76 - Nº R. Externas 20
Participar y apoyar actividades de sensibilización.		Nº de asistencia a actividades de sensibilización	3	1
Acoger, incorporar y acompañar al voluntariado		-Nº de personas voluntarias que participan en el Proyecto.	2	1

Durante 2020 desde el Servicio de Atención Social se atendió, informó y asesoró a 213 personas. Es un número inferior al esperado (268 personas), sin embargo, es importante destacar que es un número elevado teniendo en cuenta que el servicio estuvo cerrado durante más de tres meses, y que, de las atenciones telefónicas realizadas, no se llevó a cabo el registro de las mismas.

Dentro de estas atenciones se distinguen tres grupos de personas, en primer lugar, las personas nuevas en el programa han sido 121, en segundo lugar, las que habían sido atendidas en años anteriores y reiniciaron durante el año, que fueron 53. Y en tercer lugar las que permanecían en proceso desde el 2019 y continuaron en 2020, fueron 39 personas.

176 personas establecieron un Plan de Trabajo Individualizado (en adelante P.T.I.) con el objetivo de que con el apoyo de los servicios y recursos de la Fundación o de otros externos, se lograra a medio y largo plazo la autonomía de la persona. Así pues 37 personas acudieron a atención social

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

de manera puntual, solicitando información o asesoramiento sobre servicios de la entidad o recursos externos, que fueran de ayuda para la mejora de su situación personal.

Es en el servicio de atención social donde, en base a las necesidades de cada persona se valora el acceso a los diferentes servicios (desayuno, duchas, almuerzo, atención psicológica, etc.), por tanto, es la trabajadora social la primera persona en atender a los beneficiarios recogiendo en una entrevista la información necesaria para establecer el camino a seguir. Hay que matizar que, en algún momento, debido a que se valora que la acogida ha de ser inmediata, algunas personas acceden a servicios del proyecto antes de ser atendidos por la trabajadora social produciéndose, en contadas ocasiones, que estas personas usen el servicio y no llegan a asistir a la atención. Durante el año 2020 esto ocurrió únicamente con cinco personas.

El número total de atenciones que resulta de la suma de los seguimientos del P.T.I. y las realizadas de forma puntual para información y asesoramiento fue de 438 a lo largo del año. Con respecto a años anteriores este número se ha visto disminuido, consecuencia al cierre durante el periodo de confinamiento y a la reducción de atenciones diarias que se produjo dentro de las medidas de prevención implantadas.

En relación con las reuniones realizadas, 76 fueron coordinaciones internas. El número se distribuye entre las coordinaciones de los técnicos del programa, las coordinaciones de trabajadores del proyecto de Promoción social, valoraciones de acogida para la casa y reuniones de coordinación entre la responsable del proyecto y dirección. Cada una de ellas se realiza con el objetivo de favorecer el funcionamiento del proyecto y el desarrollo de los P.T.I. de los beneficiarios.

Por otro lado, para favorecer el trabajo en red, también se han llevado una coordinación con diferentes instituciones y entidades externas y conjuntas con otros profesionales e instituciones, realizándose un total de 20 reuniones externas (U.A.D., Salud Mental, Emerlan, Inserta, etc.).

En cuanto a los resultados del proceso de los beneficiarios, 90 personas (42% del total atendido) alcanzaron objetivos; 79 personas (37%) interrumpieron voluntariamente el proceso; 5 personas (3%) incumplieron el proceso al no adherirse a la normativa de los servicios; y 39 personas (18%) no cerraron proceso al finalizar 2020 y por tanto continúan en 2021.

Teniendo en cuenta la temporalidad en el uso de los servicios durante el año, un total de 94 personas se beneficiaron de alguno de los servicios del proyecto, pero su proceso no duró más de 1 mes; 39 persona hicieron uso entre uno y tres meses; de tres a seis meses se mantuvieron 20 personas; y para 20 personas el proceso tuvo una duración mayor a 6 meses. Esto suma un total de 173 personas que finalizaron su proceso durante 2020.

Las personas acogidas demandaron principalmente cubrir la necesidad de alimentación, higiene diaria y alojamiento. Cabe destacar que la mayoría de las personas que accedían al servicio,

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

venían por iniciativa propia o eran derivadas por otras instituciones y/o recursos, siendo las instituciones públicas las más representativas.

Desde el servicio de atención social se realizaron 55 derivaciones al servicio de duchas y lavandería, siendo éstas mismas personas las que hicieron uso del servicio de desayuno; 140 personas derivadas al servicio de almuerzo; 62 personas al servicio de atención psicológica y 29 personas al servicio casa de acogida Flora Guadalupe Toledo. Por otra parte, también se realizaron talleres ocupacionales dirigidos principalmente por la psicóloga, con lo cual la trabajadora social derivó a las personas interesadas para que pudiesen participar en los mismos.

Por otro lado, fue 37 el número de personas que acudieron a atención social, solicitando información sobre los servicios propios de la entidad y/o bien recibieron asesoramiento o fueron derivados a otras entidades que podrían apoyar la mejora de su situación.

Además, durante los procesos individualizados se facilitaron diferentes herramientas tales como: elaboración y copias de Currículum Vitae, ayudas de farmacia, ayudas de transporte, ayudas económicas puntuales (tramitación de diversos documentos: D.N.I, pasaporte, tarjeta sanitaria, empadronamiento, etc.), contactos con instituciones formativas, acompañamiento en gestiones cuando la situación lo requería, etc.

El colectivo de personas atendidas y acogidas correspondió con el de personas en situación de exclusión social. De las 213 personas, 72 se encuentra acogidos temporalmente (albergue, casa de algún familiar/conocido, etc.), 39 personas se encuentran en régimen de alquiler, 7 tienen vivienda propia y el 95 restante se encuentra en situación de calle durmiendo en la playa, ocupando alguna casa/obra o chabola.

La principal causa de la situación de exclusión social, resultó ser el desempleo (101 personas) y el no disponer de medios económicos para poder cubrir el alquiler de una vivienda y/o habitación; le sigue, como causa de exclusión, los problemas de salud (53 personas) que le impedían llevar una vida normalizada, acceder a un puesto de trabajo, etc. No tener permiso de residencia fue la tercera causa de exclusión (43 personas) quedando como últimos motivos de exclusión los problemas familiares, la ausencia de vivienda y la suspensión temporal del cobro de prestaciones.

Del total de personas que hicieron uso del servicio, más de la mitad (119) han estado en búsqueda activa de empleo. 50 personas tenían otros objetivos principales, ya sean porque disponían de ingresos o porque su situación actual provocaba que hubiese, otras necesidades prioritarias como son, la mejora de las condiciones de salud, cubrir necesidades de alimentación o mejora de condiciones en la vivienda. Por otro lado, 44 beneficiarios se encontraban en situación irregular, sin permiso de trabajo.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

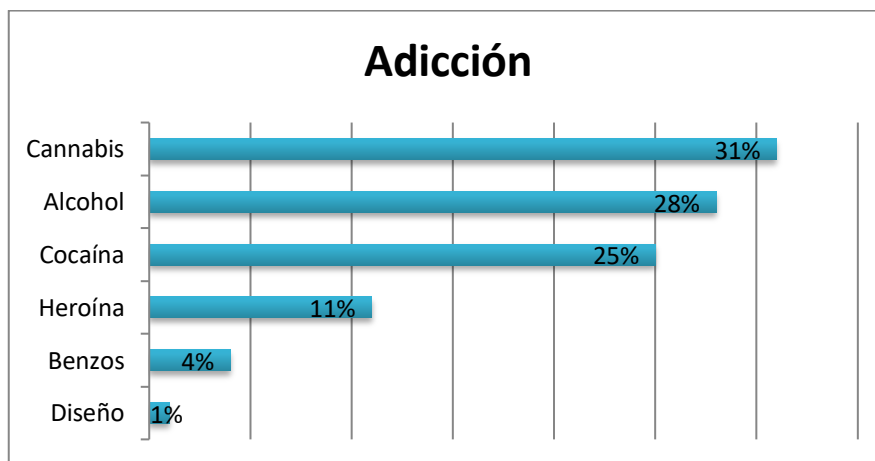
Señalar que a lo largo del proceso 15 personas lograron adquirir ingresos económicos, de las cuales 7 lo hicieron por acceso a un empleo y 8 por haber accedido a ayudas económicas del sistema público.

La percepción que las personas acogidas manifestaron sobre su estado de salud, fue principalmente buena, coincidiendo con la percepción del profesional en 136 casos, aunque se debe señalar 118 personas, que 138 personas refirieron padecer alguna enfermedad, ya sean crónicas o no. Entre ellas prevalecieron las enfermedades músculo-esqueléticas, las mentales y las enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas. Cabe destacar que un gran número de personas padece otro tipo de enfermedades como son las bucales, cardiovasculares, oftalmológicas o auditivas.

De los 213 beneficiarios de 2020, 25 personas disponían de certificado de discapacidad. De ellas, 11 personas tenían un grado de discapacidad reconocido mayor al 65%. Otras 7 personas habían solicitado el reconocimiento de la discapacidad y su solicitud se encontraba en trámite.

En cuanto al consumo de sustancias tóxicas, 142 personas refirieron no padecer problemática de consumo de drogas, frente a 71 personas que sí lo reconocieron, encontrándose el 47 ya en proceso de deshabituación, 15 con intención de comenzar. 9 personas que manifestaron no tener intención de realizar deshabituación interrumpieron su proceso por esa razón o no accedieron al resto de servicios durante el 2020.

Las drogas que han generado mayores problemáticas de adicción dentro de la población atendida han sido el cannabis (31%) el alcohol (28%) y la cocaína (25%). Es importante subrayar que para el seguimiento en el proceso de deshabituación la colaboración con entidades públicas especializadas en la problemática fue fundamental.



En cuanto a la procedencia, la mayoría de las personas atendidas procedían del municipio de Arrecife (89%), aunque es destacable que al ser personas en situación de sin hogar optaron por permanecer en dicho municipio por ser el más cercano a recursos sociales, mediante los cuales

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

pudieron cubrir sus necesidades más básicas; El porcentaje restante corresponde a personas de resto de municipios de la isla.

Terminando con las características de la población atendida se encuentra que 85 personas no estaban empadronadas en la isla, lo cual es una gran dificultad para realizar multitud de trámites y tener acceso a la asistencia sanitaria. Para cubrir esta segunda necesidad la Fundación mantiene un acuerdo de colaboración con el Servicio Canario de Salud, en concreto con el centro de salud de Valterra (por proximidad a la sede de la entidad), mediante el cual se facilita el acceso a atención primaria.

A la hora de prestar el servicio se dio, en general, un buen ambiente que potenció las relaciones interpersonales, dándose un bajo nivel de conflictividad en relación al número y características de las personas atendidas (escasez de recursos y/o habilidades socio-personales).

En cuanto a la participación en actividades de sensibilización es importante tener en cuenta que se vieron limitadas por la crisis sanitaria por Covid-19. Desde atención social se participó en una ocasión en el programa en el programa El hilo del vinilo, de Radio Insular en el cual la Fundación colabora habitualmente.

Durante el 2020 se mejoró el sistema de tratamiento de datos de los beneficiarios/as creando una nueva base de datos. Para ello se contó con el apoyo informático de una voluntaria.

3.1.2.- SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA (SAP)

Objetivo General

Ofrecer a las personas beneficiarias atención y apoyo psicológico durante el tiempo que dure su proceso en el programa.

Objetivos específicos:

- Ofrecer atención y asesoramiento psicológico durante el proceso de mejora establecido en el Plan de Trabajo Individualizado (P.T.I.).
- Proponer y establecer seguimientos de intervención psicológica durante el proceso.
- Ofrecer acompañamientos y visitas de valoración en los casos que lo requiera.
- Realizar las coordinaciones internas y externas oportunas para favorecer el Plan de Trabajo Individualizado (P.T.I.).
- Participar en actividades de sensibilización e informar sobre la situación de las personas en exclusión social o en riesgo de estarlo
- Acoger y acompañar al voluntariado del servicio.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Actividad

Al servicio de atención psicológica (S.A.P.), pudieron acceder las personas beneficiarias del Programa Inclusión Social desde el área personas sin hogar y que a su vez pudieron beneficiarse del uso de servicios del Proyecto Promoción Social y/o Proyecto Casa de Acogida.

El S.A.P. ofreció atención y apoyo psicológico individualizado a las personas desde su solicitud y adherencia al programa, como durante su permanencia en el mismo. La actividad consistió en además de la intervención psicológica propiamente dicha y directa con la persona, donde la profesional hace uso de las herramientas y recursos necesarios propios de su ámbito profesional (entrevistas, cuestionarios, terapias y técnicas de abordaje psicológico), para un conocimiento amplio del estado psicológico de la persona; además desarrolló de forma paralela y complementaria, otras acciones y actividades, con el objetivo de dar una respuesta más global e integral a su situación y favorecer el proceso de recuperación y mejora de la persona (seguimientos, reuniones de equipo internas, elaboración de planes de intervención psicosocial, elaboración de informes internos técnicos y/o de derivaciones a otros recursos, coordinaciones con otros técnicos y profesionales de entidades privadas y públicas, visitas y acompañamientos, orientación laboral, formativa y de vivienda, adherencia y control de la salud, compra y administración de medicación en los casos requeridos).

Temporalidad:

- **Fecha de inicio:** 01/01/2020
- **Fecha de finalización:** 31/12/2020

Indicadores y Resultados S.A.P.

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS
Ofrecer atención y asesoramiento psicológico individualizado durante el (P.T.I.)	Servicio de Atención Psicológica (S.A.P.)	Nº Total de personas atendidas	85	62
		Nº Total de Atenciones	206	142
Proponer y establecer seguimientos de intervención psicológica	S.A.P.	Nº total de intervenciones de seguimiento	119	77
Ofrecer acompañamientos, visitas/entrevista de valoración o de	S.A.P.	Nº total de acompañamientos y/o visitas con o a	13	2

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

seguimientos externos.		beneficiarios del Servicio.		
		Nº de visitas externas de seguimiento	6	2
		Nº de entrevistas a familiares y/o con terceros.	2	1
Realizar las coordinaciones internas y externas oportunas para favorecer el Plan de Trabajo Individualizado (P.T.I.).	S.A.P.	-Nº de reuniones con el equipo técnico de la Entidad y de carácter interno.	157	69
		-Nº de reuniones de coordinación con recursos externos de colaboración estable y continua.	8	3
		-Nº de reuniones de coordinación con recursos externos puntuales.	5	3
		-Nº de contactos y/o coordinaciones a través de correo o teléfono con recursos externos.	45	9
Sensibilizar a la sociedad sobre la realidad de las personas en situación de exclusión social		-Nº de actividades/campañas en las que se participa desde el proyecto.	1	1

El servicio de atención psicológica (S.A.P.) se desarrolló en las instalaciones de la entidad en C/La Palma, 12 de Valterra-Arrecife. Su horario fue de 10:30 horas a 13:30 horas, lunes, miércoles y viernes bajo cita previa. La atención se ofreció siempre en sesiones individualizadas, con una duración aproximada de 50 minutos. El establecimiento y frecuencia de los seguimientos terapéuticos posteriores dependieron del objetivo, necesidad, colaboración y compromiso que la persona mostró en su proceso de mejora como hacia al servicio en sí.

El año 2020 ha estado marcado por la emergencia sanitaria del COVID-19. Esta situación ha afectado directamente a todos los servicios prestados desde la entidad. Una vez se declara el estado de alarma el 14 de marzo y por motivos de prevención se cierran los servicios de atención social y

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

psicológica, además de duchas y desayuno y almuerzo; permaneciendo inactivos durante tres meses y reabriéndose paulatinamente según evolucionó la situación frente a la crisis sanitaria. Esta es la razón por la que se produce un desequilibrio importante entre los resultados esperados y los obtenidos. Se valoró oportuno apoyar el servicio de la Casa de Acogida, y se modificó la normativa y el protocolo ante los servicios ofrecidos para asegurar la mayor seguridad sanitaria. El S.A.P. continuó con atenciones citadas previamente con un máximo de 4 atenciones en el día, tres veces a la semana.

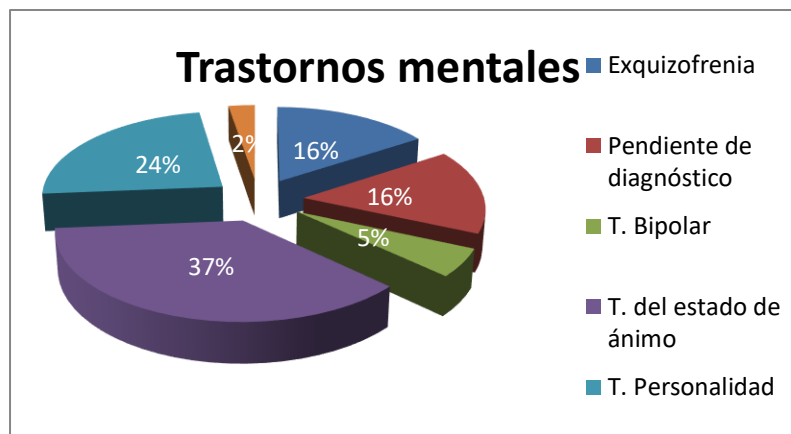
Fue el servicio de atención social (S.A.S.) quien informó y derivó a la persona hacia el S.A.P. tras un primer contacto con la situación general de la persona, o bien porque la persona lo solicitó explícitamente por iniciativa y necesidad propia. Para las personas que solicitaron la Casa de Acogida fue un servicio necesario e imprescindible porque permitió hacer un análisis más profundo y amplio de la persona y de su situación.

La primera toma de contacto se hizo a través de una entrevista de valoración inicial, donde se recogieron los datos necesarios para hacer un análisis muy general de su situación actual y de los posibles desencadenantes (datos personales, situación actual en relación a la vivienda, familia, relaciones y apoyos, área laboral-formación, salud física y mental, autoevaluación y autovaloración del estado anímico, adicciones, objetivos-metas, necesidades sin cubrir, y todo aquellos que durante la entrevista sean considerado a tener en cuenta por el caso en cuestión). A partir de ahí, se valoró conjuntamente con la persona si la intervención debía ser puntual o, por el contrario, se debía establecer e iniciar una intervención más continuada en el tiempo a través de seguimientos terapéuticos pautados a lo largo de su proceso en el Programa.

De las 213 personas que accedieron al Proyecto Promoción Social, 63 accedieron explícitamente al S.A.P. tras derivación del servicio de atención social, de los cuales 39 fueron beneficiarios del servicio de almuerzo y 24 también accedieron al Proyecto Casa de Acogida

En relación al área de salud, más la mitad de la población refirió padecer alguna enfermedad física o mental. De la proporción de la población atendida con presencia de enfermedad mental, se recoge un mayor número de personas con trastornos del estado de ánimo (37%), seguido de la Esquizofrenia (24%) y trastornos de Personalidad (16%). En comparación con el año anterior se observa que la misma tendencia en cuanto la presencia de las tipologías, sin embargo, puede apreciarse un ligero aumento en el trastorno de Esquizofrenia.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL



El número total de atenciones psicológicas realizadas fueron 142, siendo 77 correspondientes a las personas que hacían uso del servicio de almuerzo y 65 atenciones se desarrollaron con las personas que además habían accedido al Proyecto Casa de Acogida. En 2020 en el servicio de almuerzo, el número de atenciones dirigidas a un primer contacto y acogida por primera vez en el servicio de atención psicológica hubo un total de 49 atenciones, mientras que las atenciones de seguimiento que se ofrecieron fueron exactamente 28. En la Casa de Acogida fueron las atenciones de seguimiento las más frecuentes, 58. Este tipo de atenciones de seguimiento (86 en ambos servicios) permitieron que las intervenciones fueran más profundas y continuadas en el tiempo y, por lo tanto, que las atenciones y el asesoramiento prestado a la persona a nivel psicológico y de la salud general e integral, se adaptasen y se acercara más a su situación y necesidad real.

Para conocer mejor la situación de la persona y dar respuesta a otras necesidades puntuales y específicas que presentaron, desde el S.A.P. se fueron adaptando y reformulando nuevas formas o medidas de atención que se añadieron o mejoraron las que ya existían. Por un lado, estaban los acompañamientos a centros médicos y gestión de trámites administrativos de personas beneficiarias de la casa de acogida. En éste caso, se realizaron 2 acompañamientos o visitas. Y, por último, aunque sí inusual pero no muy significativo el dato, debido a la baja participación o implicación de las familias en los procesos de mejora de las personas atendidas, se recogió 1 intervención del S.A.P. con familiares junto al S.A.S.

Con el fin de dar una respuesta más global e integral a la situación de la persona, fue necesario llevar a cabo reuniones y coordinaciones con otros servicios y recursos dentro o fuera de la entidad. El S.A.P. participó directa e indirectamente en 69 de carácter interno. Se realizó 3 reuniones y/o coordinaciones con recursos externos de colaboración estable y continua, como es la U.A.D. y la Unidad de Salud Metal, y 3 reuniones con otros recursos externos cuya relación no estaba establecida previamente o fue puntual, como el caso del Servicio Canario de Salud debido a la pandemia por CIOVID-19, además de otras entidades sociales. Además de estas reuniones directas, se realizaron 9

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

coordinaciones a través de teléfono o de correos electrónicos de forma continuada, en relación a determinados beneficiarios cuyo proceso o circunstancias así lo requerían.

Es necesario que la población en general tome conciencia de la realidad de éste colectivo para poder contribuir y colaborar de manera indirecta en los procesos de mejora de éste, que se sientan apoyadas por la sociedad a la que pertenecen y no se les excluya por su situación. Es por ello que, desde la entidad, se realizaron o se participó en diferentes acciones e iniciativas propias para dar a conocer y acercar, la realidad y situación de las personas en situación de sin hogar. El S.A.P. participó el año pasado en 1 actividad dirigidas a éste fin (Programa de Radio Lanzarote)

Concluyo que la situación de exclusión social, especialmente la situación de sin hogar, es una situación altamente estresante e impactante para cualquier persona, siendo un factor claramente precipitante para enfermar mentalmente, incluso de forma crónica. De mayor gravedad es, sin duda, el deterioro mental que genera en aquellas personas consideradas más “vulnerables”, es decir, en aquellas personas que bien por factores sociales y/o personales previos, se han visto repetidas veces en situación de sin hogar. A todo esto, hay que añadirle la actual situación sanitaria, dónde el aislamiento, sobre todo domiciliario, la reducción de actividades de ocio saludables, la higiene continua, la limitación de contactos sociales, la paralización de puestos de trabajo y nuevas contrataciones laborales, está afectando al proceso de mejora e inclusión. Es por ello por lo que el seguimiento y acompañamiento psicológico se hace fundamental y necesario en el proceso de inclusión, donde las dudas, inseguridad, temores y frustraciones de la persona junto con la situación de privación de derechos y necesidades básicos, pueden provocar estados de ánimos y de comportamiento variables y bloqueantes, así como alteraciones de personalidad graves. En base a los resultados obtenidos éste año, se ratifica la conveniencia del mantenimiento de dicho servicio para éste colectivo específico de la población, no sólo por la demanda (25 beneficiarios nuevos) y solicitud de reinicio en el mismo (12 beneficiarios del servicio de años anteriores), sino porque la persona a través de una atención más continuada y de seguimiento (86) ha podido ser más consciente de sus necesidades emocionales y estado mental, queriendo participar en un trabajo más profundo a través de la intervención psicológica, con el propósito de mejorar su bienestar y equilibrio emocional y psicológico.

Desde el servicio de atención psicológica también participó en una ocasión en el programa en el programa El hilo del vinilo, de Radio Insular.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

3.1.3-SERVICIO DE DUCHA Y LAVANDERÍA (PONTE EN MARCHA)

Objetivo General

Cubrir y satisfacer las necesidades de aseo e higiene personal y lavandería, para restablecer y reeducar en hábitos de higiene y de salud adecuados en los beneficiarios.

Objetivos específicos:

- Satisfacer las necesidades de aseo e higiene y lavandería a las personas en situación de sin hogar que no cuentan con recursos adecuados para realizarlo correctamente.
- Promover, mantener y adquirir hábitos de aseo, higiene, autonomía y de vida saludable.
- Acoger, incorporar y acompañar al voluntariado.
- Realizar reuniones de coordinación.

Actividad

Se ofreció de lunes a viernes de 8:15 a 10:00 horas. Se cubre la higiene personal y cuidado de la imagen. Al servicio de duchas y lavandería “Ponte en Marcha”, pudieron acceder los beneficiarios del Programa Inclusión Social. Principalmente para aquellos que no disponían de una vivienda o bien ésta no reunía las condiciones adecuadas para hacer un aseo óptimo. Además de cubrir la necesidad de higiene personal y promover hábitos de la vida diaria y de autoimagen adecuados, señalar que las personas beneficiarias de éste servicio, fueron a su vez las mismas que accedieron al servicio de desayuno. Estas dos coberturas se estimaron como necesarias y complementarias para que la persona en situación de exclusión social pudiera iniciar o restablecer el proceso de recuperación de su situación socioeconómica y personal.

El año 2020 ha estado marcado por la emergencia sanitaria del COVID-19. Como ya se ha dicho, esta situación ha afectado directamente a todos los servicios prestados desde la entidad, entre ellos el servicio de duchas y lavandería. Una vez se declara el estado de alarma el 14 de marzo se cierra el servicio y permaneció inactivo durante más de tres meses reabriéndose en julio, una vez la evolución de la situación frente a la crisis sanitaria lo permitió. Por esta razón, se produce un desequilibrio importante entre los resultados esperados y los obtenidos.

Se modificó la normativa y el protocolo ante los servicios ofrecidos para asegurar la mayor seguridad sanitaria. El servicio de duchas tuvo que reestructurar su funcionamiento y horarios para adaptarse a las indicaciones sanitarias para la prevención de contagios, pasando de 10 plazas diarias ofertadas a 8. El empleo del tiempo en limpieza y desinfección, además de una presencia individual en el servicio fueron los factores que produjeron ese cambio en el número de personas a atender.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

El funcionamiento y desarrollo diario del servicio una vez que se accedía al mismo tras valoración del S.A.S. (servicio de atención social) conllevaba: el acceso al mismo en la hora fijada, que había sido reservada previamente, la entrega de productos de higiene personal de uso común y otros de uso individual, el disponer de un espacio de consigna donde guardar sus pertenencias básicas e indispensables para el aseo e higiene personal diario, y el uso del servicio de ropero del proyecto. Seguidamente se ofreció la posibilidad del lavado de la ropa dentro del servicio. La gestión y manejo del servicio de lavandería y de la lavadora (carga de la lavadora, tendido, recogida y doblado) fue desarrollado por las personas que hicieron uso del servicio mediante un cuadrante semanal, bajo la supervisión y el apoyo del voluntariado y del responsable del servicio. Tras la ducha y el servicio de lavandería, la persona debía realizar la desinfección de todas aquellas zonas que hubiera tocado durante su higiene y tras esto podía acceder si quería a un desayuno variado y completo.

El servicio se ofreció de lunes a viernes en horario de 08:15 a 10:15 horas aproximadamente, excepto fines de semana y días festivos con una duración de 15 minutos de aseo por persona. En el caso de 2 faltas consecutivas de asistencia sin justificar el beneficiario pierde el derecho a reservar su hora y debe adaptarse, si hubiese, a aquella que quede libre. La baja de la persona en el servicio, se produjo tras una semana sin reservar su plaza y, siendo necesario para retomarlo, volver a ser valorada su situación y necesidad junto con la trabajadora social, quien derivaría a la persona nuevamente, produciéndose el reinicio de la persona en el Servicio Ponte en Marcha.

La actividad se desarrolló en las instalaciones de la sede de la entidad que se encuentra en la C/ La Palma, 12. La gestión y supervisión del servicio, como se citó anteriormente, fue llevada a cabo por la técnica responsable del mismo, que, en este caso, es la psicóloga del centro y con el apoyo y colaboración de voluntariado continuo en el servicio y la intervención del servicio de cocina del proyecto y su responsable para la elaboración de los desayunos.

Temporalidad:

- **Fecha de Inicio:** 01/01/2020
- **Fecha de finalización:** 31/12/2020

Indicadores y Resultados Servicio de Ducha y Lavandería “Ponte en Marcha”:

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS
Satisfacer las necesidades de aseo e higiene y lavandería	Servicio de D/L “Ponte en Marcha”	Nº de personas derivadas del S.A.S.	106	55

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

		Nº de personas que hicieron uso del servicio.	112	58
		Nº personas que solicitaron ropa y calzado.	54	49
Promover, mantener y/o adquirir hábitos de aseo, higiene y de vida saludable.	Servicio de duchas y lavandería "Ponte en Marcha"	Nº Total de personas.	112	58
		Nº de personas que iniciaron por primera vez en el servicio.	87	34
		Nº de personas que reiniciaron el servicio durante el año en curso.	24	21
		Nº de personas que se mantenían en el servicio al cierre del año.	6	5
		Nº de personas que se implicaron en el servicio de lavandería.	112	58
		Nº veces que se puso la lavadora.	285	151
		Nº veces que se envía toallas a lavandería externa.	69	0
Reuniones de coordinación	Servicio de duchas y lavandería "Ponte en Marcha"	Nº de reuniones de coordinación internas.	17	13
		Nº de reuniones de coordinación con voluntariado	3	1
- Acoger, incorporar y acompañar al voluntariado.	Servicio de duchas, desayuno y lavandería.	-Nº de personas que participan.	2	2

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

De los 213 beneficiarios del Proyecto de Promoción Social, 55 personas solicitaron o fueron derivadas a través del S.A.S. al servicio “Ponte en marcha”, área de personas sin hogar, aunque finalmente fueron 58 personas las que hicieron uso del servicio. Este desfase se explica porque se valoró la acogida inmediata para posteriormente ser atendido en atención social de 3 personas que, finalmente decidieron no continuar en su proceso de mejora. Fue total la participación de las 58 personas en el servicio, donde hicieron un uso y aprovechamiento óptimo del mismo. Al igual que en el resto de servicios del proyecto, fue más significativa la presencia de hombres que de mujeres (54 hombres y 4 mujeres)

Del total de personas que hicieron uso del servicio, 34 lo hicieron por primera vez, mientras que 21 personas reiniciaban de años anteriores o bien reiniciaron durante el 2020, y 5 se mantenían en el servicio al cierre del 2019. El periodo de permanencia en el servicio fue de carácter temporal en función de la necesidad y circunstancias de la persona, así como de que se ajustase al procedimiento y funcionamiento del mismo. Los motivos más frecuentes por los que dejaron de asistir fueron los siguientes:

- Porque sólo requerían del Servicio de Duchas/Desayuno/Lavandería como una ayuda puntual.
- Porque accedieron a la Casa de Acogida.
- Porque causaron baja en el Proyecto Promoción Social en su totalidad.
- Por cese en el servicio por causa grave, incumplimiento de la normativa.
- Por derivación a otro recurso que contaban con servicio similar (AFACODA, CALOR Y CAFÉ, Albergue Municipal).

Podemos decir que la participación de las 58 personas en el desarrollo del servicio, partiendo y teniendo en cuenta las diferencias individuales, como el nivel de habilidades de la vida diaria y sus capacidades, fue en general total y satisfactorio. Cada año se recoge mayor constancia y mejor implicación de los beneficiarios en éste tipo de servicio. Día a día fueron más conscientes de su corresponsabilidad en el mismo y además de las tareas físicas y/o repetitivas que hicieron, como puede ser el nº de lavadoras de ropa que pusieron que fueron un total de 151, en esa convivencia y rutina, también pusieron en práctica o recuperaron valores y actitudes necesarias no sólo para el buen desarrollo y funcionamiento del servicio, sino que también fueron útiles y convenientes para sus procesos de mejora como personas sociales o en sociedad: el trabajo en equipo, la cooperación, el respeto, la tolerancia, la asertividad y la empatía.

Hubo un descenso significativo en la participación de voluntarios, tanto en semanas de asistencia, como en la continuidad de los días colaboración. Ésta reducción es más notable a partir del mes de marzo, coincidiendo con la llegada del COVID-19 y posterior cierre de los servicios,

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

donde no hubo voluntariado hasta el mes de julio y donde, además, pasó a hacerse un voluntariado puntual frente al que se había dado el año anterior, que fue normalmente continuo.

Teniendo en cuenta los datos, se concluye que, teniendo en cuenta la situación de alerta por COVID-19, los resultados fueron satisfactorios atendiendo al número de participación obtenida frente a la esperada (58 vs 112). El servicio trató de contribuir a la recuperación del primer hábito diario adecuado y saludable para el funcionamiento óptimo de la persona, que le permitió desarrollarse y hacer frente a las gestiones diarias y necesarias presentes en su proceso. Se observó una mejora diaria del aspecto e imagen de la persona que facilitó y conllevó a un incremento y recuperación de la salud en general, tanto física como psicológica. Paralelamente a la mejora externa, hubo una mejoría directa en el auto-concepto y autoestima de la persona que gradualmente fue sintiéndose mejor, aumento con ello su seguridad y motivación hacia el cambio. Se reeducó en habilidades y destrezas perdidas o mermadas por la situación de exclusión social o bien se promovió en el aprendizaje y adquisición de las mismas por primera vez (especialmente en aquellas personas que no tuvieron la oportunidad de aprender o no contaron con modelos de aprendizaje adecuados). Desde el servicio se enseñó, se fomentó y se reforzó en todo momento, el papel activo y participativo de la persona en el desarrollo y funcionamiento del mismo, en concreto, a través de la ejecución de tareas funcionales básicas de la vida diaria (aseo e higiene, vestimenta, alimentación, lavandería, etc.) fundamentales para el desarrollo y autogestión de la persona. Es por todo ello, por lo que el servicio de duchas y lavandería sigue siendo un servicio fundamental y necesario para el desarrollo y bienestar de la persona en situación de sin hogar.

Durante 2020 un voluntariado participó en el servicio de duchas y lavandería. La participación de personas en el servicio también se vio limitada durante varios meses debido a las restricciones preventivas de contagio aplicadas. En este caso, el voluntario participó desde principio de año hasta la declaración del estado de alarma el marzo.

3.1.4.- SERVICIO DE DESAYUNO Y ALMUERZO

Objetivo general:

Mejorar las condiciones vitales y sociales de aquellas personas que demandan satisfacer necesidades de alimentación.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Objetivos específicos:

- Cubrir la necesidad básica de alimentación
- Favorecer un espacio de convivencia que facilite las relaciones interpersonales y los procesos de participación.
- Realizar reuniones de coordinación.

Actividad:

El servicio de desayuno se ofreció de lunes a viernes, de 08:15 a 10:15h; y el servicio de almuerzo se ofreció de lunes a sábado de 12:45 a 13:45 horas. Los domingos y festivos se ofrece un picnic. Se cubre la alimentación. Ambos servicios, se ofrecieron en calle C/La Palma, nº 12, Arrecife. Tuvieron la finalidad de dar cobertura a la necesidad básica de alimentación. Hasta marzo, se garantizó un máximo de 10 plazas diarias en el servicio de desayuno, de lunes a viernes, y 40 plazas diarias en el servicio de comedor, los 365 días del año, ya que incluso los domingos y festivos, se ofreció un picnic. Tras la declaración del estado de alarma los servicios permaneciendo inactivos durante casi 4 meses. El servicio de desayuno se reactivó junto con el servicio de duchas en el mes de julio. Por su lado, el servicio de almuerzo se reestructuró y reactivó a finales de junio. Una vez reactivado el número de desayunos ofrecidos paran a ser 8. El servicio de almuerzo mantiene sus 40 plazas. Los desayunos fueron vinculadas al número de personas que pudieron hacer uso del servicio de duchas y lavandería. Son servicios que comparte espacio físico y temporal, de ahí el cambio producido.

Dos cambios significativos se producen en el servicio de almuerzo, por un lado, debido al cierre de los hoteles de la isla, la entidad se queda sin las principales empresas colaboradoras para el abastecimiento diario. Eran empresas que facilitaban comida elaborada que se utilizaba para el menú diario. Por tanto, se tuvo que reestructurar el funcionamiento para cocinar la totalidad de la comida que fue entregada. Se realizaron dos menús semanales que se elaboraron de manera alterna. Al finalizar el año se combinaba la elaboración propia de comida junto con algunas colaboraciones que se reiniciaron con la reapertura de alguno de los hoteles.

El segundo gran cambio es el comienzo de la entrega de comida elaborada para llevar. Debido a que el espacio destinado al comedor, donde accedían 20 personas en cada uno de los dos turnos de comida, pasa a ser insuficiente para acoger al mismo número de personas manteniendo las distancias necesarias para la prevención del contagio de la Covid-19. Una vez las fases de des-confinamiento lo permitieron se abrió el servicio, se estableció un horario de recogida de la comida. El sistema para entregarla fue a través de recipientes de usar y tirar al inicio. Debido a la cantidad de materia plástico

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

que se estaba utilizando se valoró realizar establecer el reparto a través de recipientes reutilizables, de los cuales, cada beneficiario se ha de hacer cargo y devolver al día siguiente. El sistema de devolución funcionó y además permitió trabajar hábitos de cuidado y responsabilidad, objetivos presentes en muchos Planes de Trabajo Individualizado de los beneficiarios.

Hasta marzo, el servicio de almuerzo era el único en la isla. Posteriormente se creó otro servicio externo a la entidad. Aun así, la demanda continuó siendo alta. Se realizaron coordinaciones periódicas entre trabajadoras sociales de ambas entidades para evitar duplicidades en la oferta del servicio.

Se ha procurado ofrecer una alimentación equilibrada y variada tanto en el desayuno como en el almuerzo; este segundo, compuesto por un primer plato, un segundo plato, postre, pan y agua. Cómo señalamos anteriormente, los festivos y domingos se hizo entrega de un picnic.

Destacar lo importante que fue para la entidad, la colaboración y donación de alimentos elaborados por parte de diferentes hoteles (hasta su cierre); así como de otros colaboradores que han aportado alimentos frescos y perecederos (frutas, verduras, pescado); y la colaboración de productos no perecederos a través de campañas de recogida de alimentos.

Temporalidad:

- **Fecha de Inicio:** 01/01/2020
- **Fecha de Finalización:** 31/12/2020

Indicadores y Resultados, Desayuno y Almuerzo:

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS
Cubrir la necesidad básica de alimentación	Servicio de Almuerzo.	Nº Total de Personas Acogidas en el servicio de Almuerzo	217	140
	Servicio de Desayuno	Nº Total de Personas Acogidas en el servicio de desayuno	112	55

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Favorecer un espacio de convivencia que facilite las relaciones interpersonales y los procesos de participación.	Servicio de Almuerzo	Media diaria de personas que se corresponsabilizaron con el servicio de Almuerzo.	2	2 (hasta Marzo)
	Servicio de Desayuno	Nº total de personas que se corresponsabilizaron con el servicio de desayuno	112	55
Llevar a cabo reuniones de coordinación	Servicio de desayuno y almuerzo	Nº de reuniones internas	23	20

Tal y como se especifica en la tabla anterior, durante 2020 hicieron uso del servicio de desayuno 55 personas y de almuerzo 140. Las personas acogidas en los servicios habían pasado previamente entrevista con la trabajadora social de la entidad, salvo algunos casos excepcionales (2 personas) donde se valoró la acogida inmediata para posteriormente ser atendido en atención social.

El acceso a los servicios está estrechamente vinculado al servicio de atención social anteriormente explicado, por tanto, el establecimiento de los planes de trabajo individuales fue dirigidos a la mejora de la situación personal a corto, medio y largo plazo y conllevó un seguimiento desde el servicio de desayuno y almuerzo de manera conjunta con por parte del equipo multidisciplinar.

Cabe señalar que la media de comensales por día ha sido de 32 personas. A finales de año se incrementó la demanda de tal modo que las 40 plazas disponibles quedaron cubiertas durante los meses de octubre y noviembre. Durante este tiempo se realizó una lista de espera donde se incluyó a las personas que demandaban el servicio y accediendo al mismo en la medida que se liberaban plazas.

Desde el proyecto se considera muy importante la ocupación del tiempo libre y la corresponsabilidad con los servicios, por ello se trabajó y potenció la participación de los beneficiarios en los diferentes talleres, actividades, asambleas, etc.

Con la finalidad de favorecer una adecuada convivencia entre las personas que acudieron al servicio, los trabajadores y los voluntarios, se intentó crear a lo largo del año espacios de comunicación y reflexión, tales como asambleas y reuniones que promuevan la mejora en el funcionamiento del servicio y favorezcan la mediación en la convivencia. Debido a las restricciones de aforo únicamente se pudieron realizar 2 asambleas, una general y otra del servicio de duchas a principio de año.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Así mismo, hasta el mes de marzo, de lunes a sábado las personas que accedieron al servicio de almuerzo pudieron hacer uso de 12:00 - 13:00h de la sala de T.V.-biblioteca, con la finalidad de favorecer un espacio de convivencia que facilite las relaciones interpersonales.

3.1.5.- SERVICIO DE CONSIGNA

Objetivo General:

Ofrecer un espacio de almacenaje para aquellas personas que necesitan un lugar seguro donde guardar sus pertenencias más básicas.

Objetivos específicos:

- Facilitar seguridad, comodidad y desahogo a las personas.

Actividad:

Desde el Proyecto Promoción Social, se ha favorecido un espacio donde aquellas personas que se hallaban en situación de sin hogar o de especial vulnerabilidad pudieron guardar durante un tiempo sus pertenencias. Al ser solicitado, se procedió en primer lugar a cumplimentar un documento con sus datos personales y se identificaron los bultos que depositaron en la consigna; una vez retirados se detalló la fecha de salida con la firma del propietario y se le entregaron sus pertenencias.

Las personas que utilizaron el servicio de consigna pudieron acceder a sus pertenencias de lunes a viernes de 08:30 horas a 10:00 horas, y los lunes, miércoles y viernes de 10:30 horas a 13:00horas.

Temporalidad:

- **Fecha de inicio:** 01/01/2020
- **Fecha de finalización:** 31/12/2020

Indicadores y Resultados:

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS
Facilitar seguridad, comodidad y desahogo a las personas.	Ofrecer un espacio para guardar pertenencias.	Nº total de personas que utilizaron el servicio de consigna	21	14

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Este año hicieron uso del servicio de consigna 14 personas. El tiempo de uso varía según el caso, en la mayoría osciló entre 1 y 6 meses por persona.

Este servicio permitió a las personas que lo utilizaron, tener las pertenencias en un lugar seguro, además de la posibilidad de moverse con más facilidad a la hora de buscar empleo, hacer gestiones, etc.

3.1.6. SERVICIO DE ROPERO

Objetivo General:

Satisfacer las necesidades de vestimenta de las personas que hacen uso de alguno de los servicios del proyecto Promoción Social o Casa de Acogida.

Objetivos específicos:

- Facilitar ropa y calzado procurando fomentar hábitos de higiene y cuidado personal saludables.

Actividad:

Se ofreció de lunes a viernes. En el centro, se dispuso de dos espacios en los cuales almacenar prendas de vestir y calzado. Las personas que lo necesitaron pudieron solicitarlo desde el servicio de duchas o desde el servicio de atención social y/o psicológica.

En el caso de no haber podido cubrir en ese momento la necesidad de la persona, ésta fue derivada a otros servicios externos.

Temporalidad:

- **Fecha de inicio:** 01/01/2020
- **Fecha de finalización:** 31/12/2020

Indicadores y Resultados:

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS
Facilitar ropa y calzado.	Servicio de ropero.	Número total de personas acogidas	71	54

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Durante este año utilizaron el servicio un total de 54 personas, siendo el porcentaje de hombres, con un 85%, mayor que el de mujeres, con un 15%.

Las principales carencias fueron sobre todo de calzado, prendas de abrigo y ropa interior.

3.1.7 TALLERES OCUPACIONALES

Objetivo General:

Favorecer la ocupación del tiempo libre de manera saludable, adquiriendo y ampliando conocimientos, así como potenciando y desarrollando habilidades y destrezas.

Objetivos específicos:

- Planificar y realizar talleres y actividades de ocio y tiempo libre.
- Adquirir conocimientos y habilidades necesarias para un buen desarrollo psicosocial
- Participar en reuniones de coordinación para la planificación de los talleres y actividades.

Actividad:

Se desarrollaron una serie de talleres y actividades, que promovieron no sólo la participación e implicación de la persona a nivel individual, sino que también favoreció el trabajo en equipo. Dichas actividades y talleres se realizaron en el espacio del Comedor Social, la Biblioteca y la Casa de acogida.

Temporalidad:

- **Fecha de inicio:** 01/01/2020
- **Fecha de finalización:** 31/12/2020

Indicadores y Resultados:

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS
Planificar y realizar talleres y actividades de ocio y tiempo libre.		Número de talleres y actividades realizadas	20	22 -Escape Room -Culturales: Formación COVID

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

	Talleres ocupacionales	Media de personas participantes	25	Asamblea informativa COVID -Manualidades: Scrabble Actividad física 7
Adquirir conocimientos y habilidades necesarias para un buen desarrollo psicosocial		Número de talleres y actividades realizadas	5	5
		Media de personas participantes	5	5
Participar en reuniones de coordinación para la planificación de los talleres y actividades.		Nº de reuniones de coordinación.	12	4

Este año participaron en alguno de los talleres que se planificaron y/o dirigieron desde el proyecto, una media de 5 personas, las cuales en su totalidad fueron hombres, coincidiendo con el perfil mayoritario de la población acogida en el proyecto. Se procuró que el número de participantes fuera el que permitiera mantener las medidas de prevención de contagio. La mayoría de los talleres se desarrollaron en varias sesiones. Así mismo, se repitieron con diferentes grupos de gente por lo que el número de personas beneficiadas de los mismo es mayor.

Este servicio, permitió a las personas ocupar su tiempo de manera saludable, adquirir y compartir habilidades y destrezas, así como conocimientos; además de potenciar el trabajo en equipo y favorecer las relaciones sociales saludables.

Principalmente las actividades fueron dirigidas y planificadas por la psicóloga y la trabajadora social, las cuales compartieron sus conocimientos con la población atendida. Las actividades que se llevaron a cabo fueron:

- **Taller de Inteligencia emocional:** el cual se implementó con el objetivo de reconocer los sentimientos propios y ajenos, regular las propias emociones, prevenir los efectos perjudiciales de las emociones negativas intensas y de poder automotivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

- **Taller de Riesgos psicológicos asociados al uso de las nuevas tecnologías:** mediante este taller se ha favorecido la conciencia sobre los riesgos psicológicos asociados no solo a las adicciones a las tecnologías sino también a un abuso de ellas y sus efectos perjudiciales. Fomentando una mirada crítica hacia y control sobre los dispositivos más usados.
- **Taller de Habilidades para el empleo:** con el objetivo de capacitar de herramientas ante el manejo del estrés, incertidumbre, aumento de la autoconfianza, habilidades para establecer buenas relaciones sociolaborales y resolver conflictos laborales.
- **Taller de Estimulación cognitiva:** con el objetivo de mantener o mejorar el funcionamiento cognitivo mediante ejercicios de memoria, percepción, atención, lenguaje, praxias, funciones ejecutivas y funciones viso-espaciales por medio de programas de estimulación para favorecer que las funciones cognitivas mantengan un funcionamiento dentro de la normalidad y mejorar el sentimiento de bienestar emocional, psicológico y de salud en general.
- **Actividad física y talleres de manualidades:** Mediante las cuales se favoreció el desarrollo de habilidades y destrezas manuales, la capacidad de concentración, disminuir el estrés, la creatividad, la cooperación y trabajo en equipo, entre otros.
- **Cuidado de la Salud, Campaña prevención del COVID-19:** Mediante estas actividades se ha favorecido la conciencia sobre la importancia y beneficio del cuidado de la salud, haciendo hincapié en las actividades de auto-cuidado y prevención del contagio ante el COVID-19. Entre otras cuestiones, se ha potenciado las medidas higiénicas, el aporte de información veraz y manejo de diferentes signos y síntomas junto al protocolo a seguir.

El acercar a las personas beneficiarias del proyecto a dichas actividades, haciéndolas asequibles y ampliando sus conocimientos, favoreció dentro del proceso de mejora la importancia que tiene el auto-cuidado de la salud y la ocupación saludable del ocio y tiempo libre. Así como el descubrir y potenciar habilidades y destrezas, ya que muchas personas se sorprendieron al descubrir talentos o habilidades que no habían puesto en práctica con anterioridad.

3.2.- PROYECTO CASA DE ACOGIDA FLORA GUADALUPE TOLEDO

Objetivo General:

Satisfacer las necesidades de subsistencia, protección, ocio y participación que respondan a la carencia de un hogar.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Objetivos Específicos:

- Ofrecer alojamiento y garantizar la cobertura de las necesidades básicas.
- Acoger, orientar y acompañar por parte de la trabajadora social, a las personas beneficiarias en el proceso de mejora de su situación.
- Atender, acoger y acompañar a nivel terapéutico a las personas acogidas en la casa, favoreciendo los planes de trabajo individualizados y la convivencia en la casa.
- Favorecer la ocupación del tiempo libre de manera saludable.
- Fomentar el trabajo en equipo y en red con los agentes participantes en el proceso de mejora.
- Participar en actividades de sensibilización e informar sobre la realidad de las personas en situación de exclusión social.
- Acoger y acompañar al voluntariado en el proyecto.

Perfil de la población beneficiaria del proyecto:

El colectivo de personas en situación de sin hogar atendida a lo largo del 2020 ha correspondido al siguiente perfil: Hombres (90%), con edades comprendidas entre los 36 y 55 años (31%), españoles (76%), nacidos principalmente en la Península o Baleares (28%), solteros (69%), con hijos (55%), que refieren disponer de redes de apoyos puntuales por parte de familiares (72%), con estudios primarios (45%), en situación laboral activo/a-parado (72%), sin ingresos económicos (69%), en situación de acogida temporal (66%), refiriendo ser el principal motivo de la situación de exclusión social, la problemática de salud (52%).

Actividad:

La Casa de Acogida Flora Guadalupe Toledo, se encuentra en el municipio de Arrecife, en el barrio de Altavista, es un servicio de alojamiento de media-larga estancia con capacidad de 17 plazas, de las cuales 4 plazas son de mujer y 13 plazas son de hombre. Desde el mes de marzo del 2020, momento en que se decretó el Estado de Alarma por la Covid-19, la capacidad de las plazas se vio modificada, ya que a fin de prevenir el contagio de la enfermedad y respetar las medidas de prevención, se adaptaron 10 plazas, de las cuales 2 son de mujer y 8 de hombre; con ello se pudo garantizar el distanciamiento social entre los residentes y disponer de un espacio reservado para posibles aislamientos en la vivienda.

El servicio se ofreció los 365 días del año, sufriendo variaciones en sus horarios con la finalidad de garantizar, entre marzo-abril, la cuarentena de las personas acogidas en ese momento (10 personas). Con ello se aumentó el número de horas de apertura de vivienda (pasando de 17 horas

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

diarias a 24 horas), por lo tanto, se tuvo que ajustar al personal vinculado al proyecto y favorecer la movilidad funcional de personal del Programa. Se puede concluir exponiendo que, durante todo el año, excepto durante la cuarentena, la Casa permaneció abierta 17 horas y media diarias (de 14:30 horas, hasta las 08:00 horas) de lunes a viernes y 19 horas diarias durante los fines de semana (de 13:00 a 8:00 horas).

Las personas acogidas en la vivienda, plantearon un P.T.I. (Plan de Trabajo Individualizado), acordado previamente con la trabajadora social del proyecto; por ello el equipo psico-socio-terapéutico del recurso, acompañó, orientó y atendió diariamente a todos los beneficiarios del servicio, con el fin de favorecer la consecución de los aspectos que se contemplaron en el P.T.I., así como las dificultades, inquietudes y/o preocupaciones que presentaron las personas y/o el grupo en el día a día de la convivencia.

El P.T.I. conllevó implicación y motivación de las personas para resolver su situación, bien mediante mecanismos y herramientas propias de la persona y/o de otras que el recurso facilitó, o de otras entidades públicas en las que se apoyó para ir mejorando su situación.

La Casa ofreció como servicios: atención y seguimiento psico-social (la psicóloga de la Entidad, ha apoyado el proceso de mejora de las personas beneficiarias de la Casa), atención, seguimiento y acompañamiento terapéutico, actividades socio-culturales, alojamiento, alimentación, material y productos de higiene y cuidado personal, ayudas de farmacia, transporte y gestión de documentación, apoyo mediante material de oficina y/o herramientas terapéuticas.

Señalar que, en la convivencia, en todo momento se procuró establecer una dinámica de funcionamiento flexible, que nos permitió conciliar la convivencia grupal con cada uno de los itinerarios u objetivos personales, con la finalidad de lograr la independencia y autonomía de las personas. La participación e implicación de las personas beneficiarias en la casa, bien en tareas de limpieza, o bien en el mantenimiento y abastecimiento de la misma, favorecieron el sentimiento de pertenencia, entendiéndola como su hogar y potenciando así rutinas y hábitos necesarios y fundamentales en la convivencia y en la calidad de vida de las personas.

El generar espacios de comunicación con la finalidad de favorecer un buen ambiente en la convivencia, potenciando la resolución de conflictos, la mediación entre las partes afectadas, el acordar y poner en prácticas estrategias y medidas de mejora y organización, y el poder revisarlas de manera continuada, potenciaron la identidad de las personas respecto a sí mismo y hacía los demás, siendo una oportunidad para poner en práctica las habilidades y destrezas sociales.

Así mismo, desde el proyecto se ve necesario que la población en general tome conciencia de la realidad del colectivo de personas sin hogar, para poder contribuir y colaborar de manera indirecta en los procesos de mejora, que se sientan apoyadas por la sociedad a la que pertenecen y no se les

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

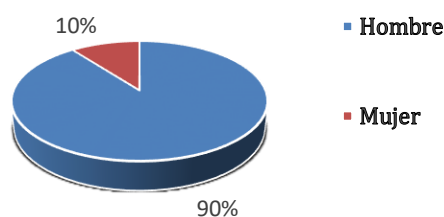
excluya por su situación. Es por ello que, se realizaron o se participó en diferentes acciones e iniciativas propias para dar a conocer y acercar, la realidad y situación de las personas en situación de sin hogar, para ello se ha participado en programas de Radio.

Además, señalar que dada la situación de emergencia socio-sanitaria vivida por la Covid-19, se vio necesario sensibilizar a la población beneficiaria sobre las medidas de prevención de contagio de la enfermedad, uso de mascarillas e higiene de manos; y solicitar apoyos institucionales y de empresas privadas colaboradoras, a fin de obtener recursos tales como: mascarillas, hidrogeles, productos de limpieza.

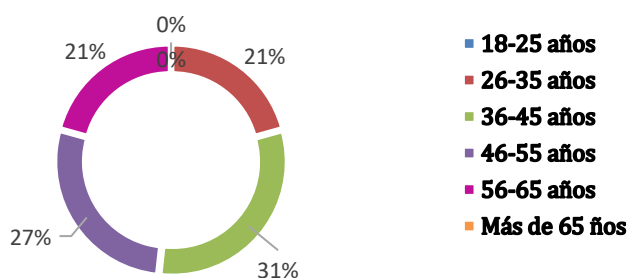
Gráficas:

A continuación, se exponen gráficas sobre el perfil socio-demográfico de la población atendida; señalar que los datos se refieren principalmente a la situación de la persona al inicio del proceso y cierre del mismo durante el año 2020.

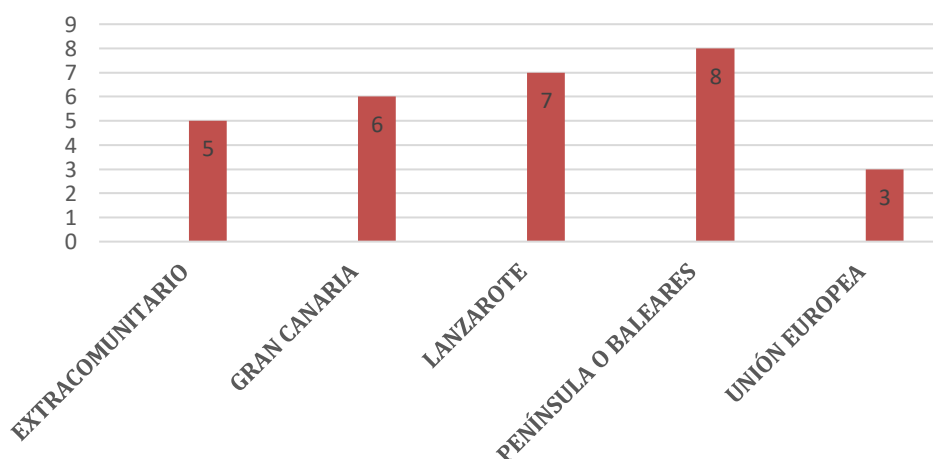
GÉNERO



TRAMOS DE EDAD

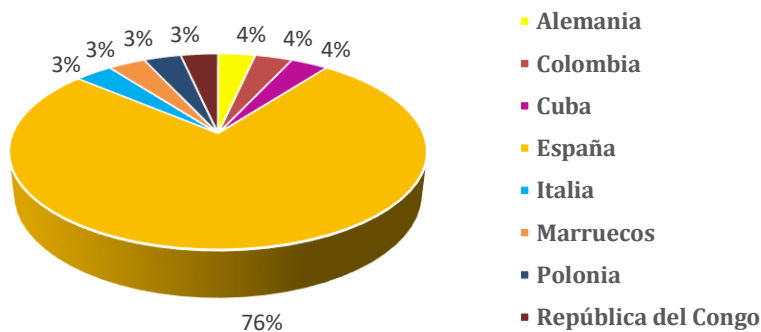


LUGAR DE NACIMIENTO

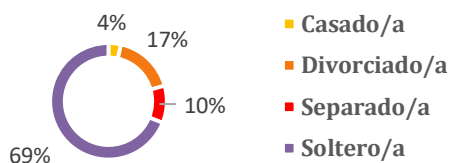


PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

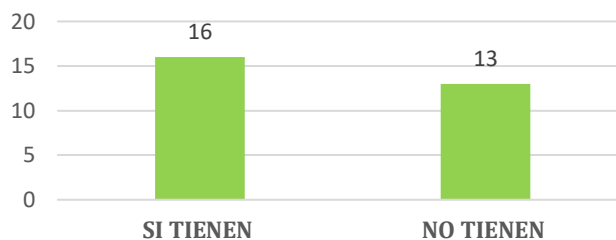
NACIONALIDAD



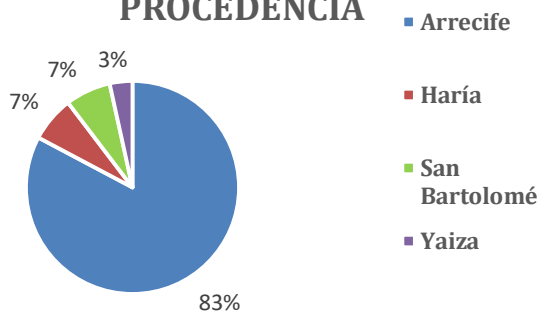
ESTADO CIVIL



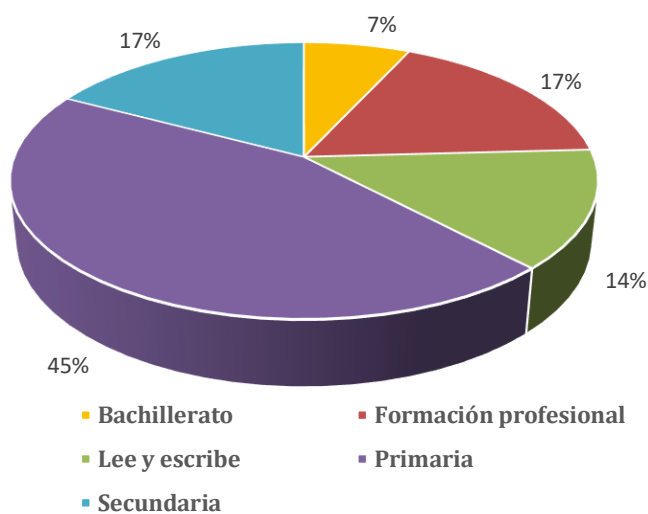
HIJOS



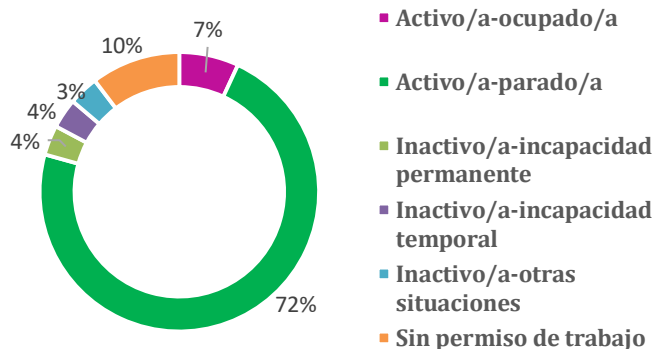
PRINCIPALES MUNICIPIOS DE PROCEDENCIA



FORMACIÓN ACADÉMICA

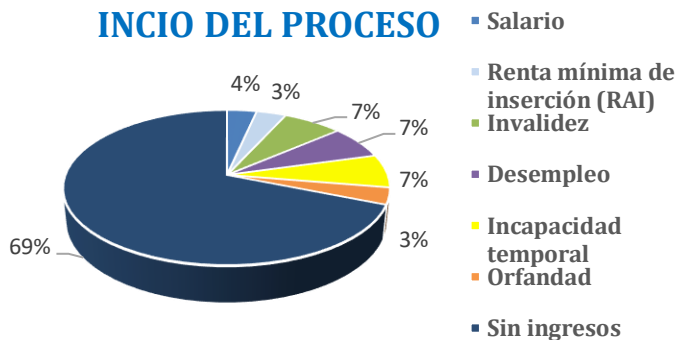


SITUACIÓN LABORAL



PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

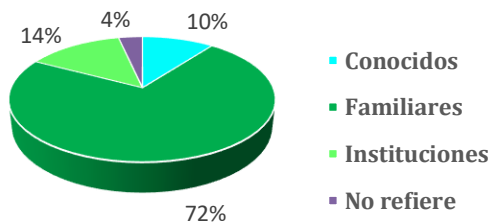
SITUACIÓN ECONÓMICA AL INICIO DEL PROCESO



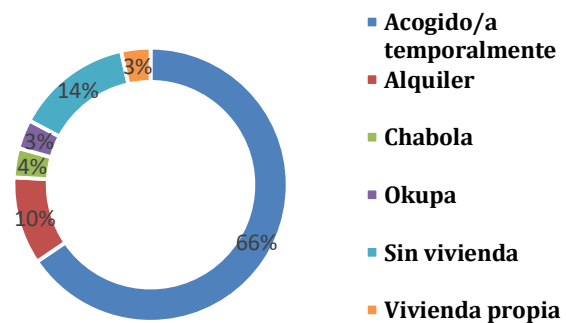
SITUACIÓN ECONÓMICA DURANTE EL PROCESO



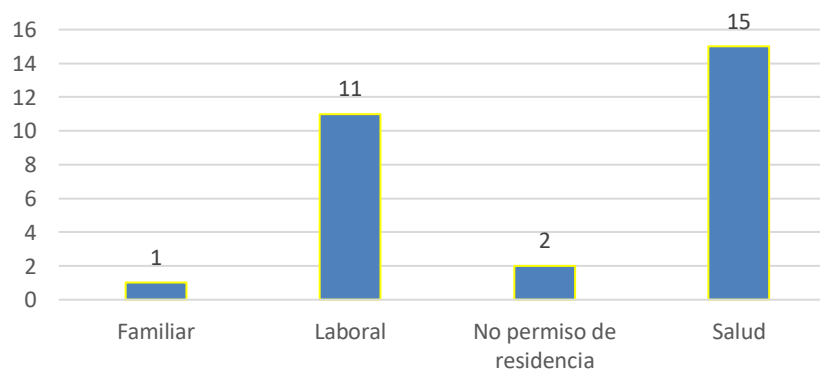
REDES DE APOYO



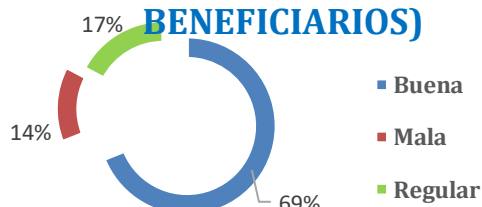
SITUACIÓN DE VIVIENDA



CAUSA PRINCIPAL DE LA SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN



SALUD (PERCEPCIÓN BENEFICIARIOS)

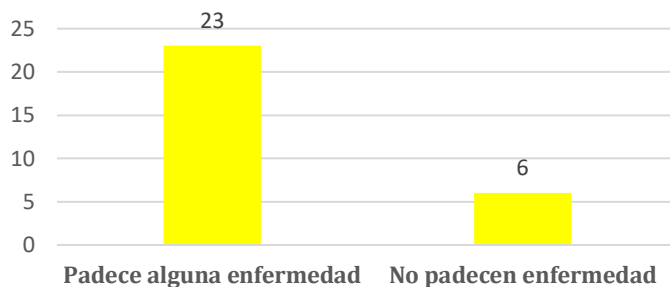


SALUD (PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL)



PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

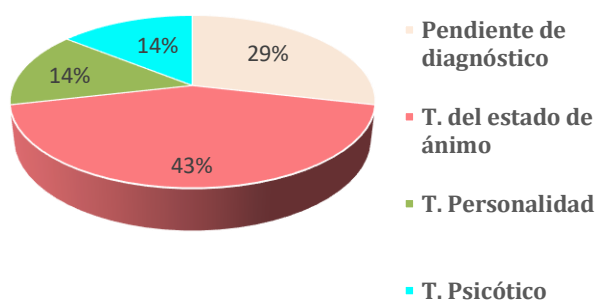
SALUD



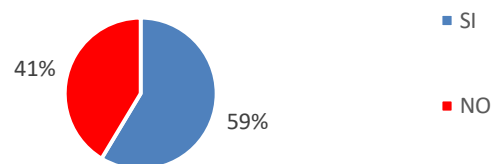
ENFERMEDADES MÁS PADECIDAS



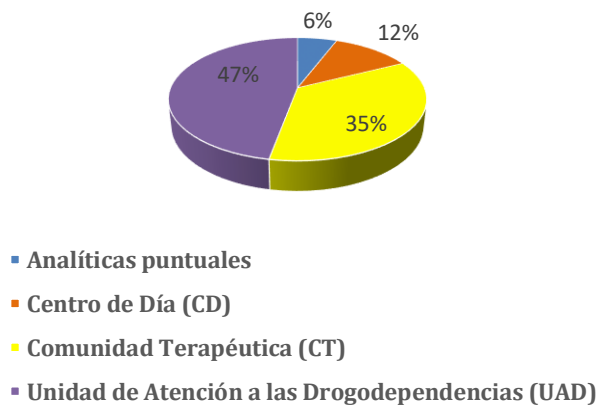
TIPO ENFERMEDAD MENTAL



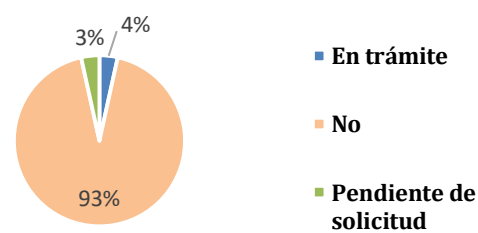
PROBLEMAS ADICCIÓN A TÓXICOS



PROCESO DESHABITUACIÓN DE CONSUMO DE TÓXICOS

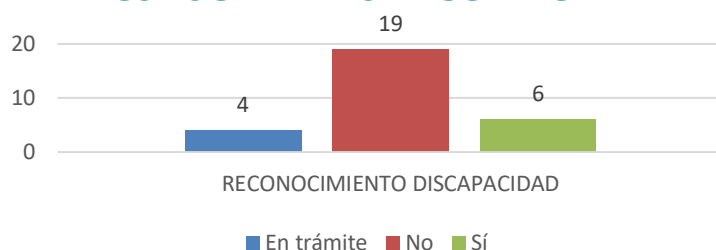


RECONOCIMIENTO DE DEPENDENCIA

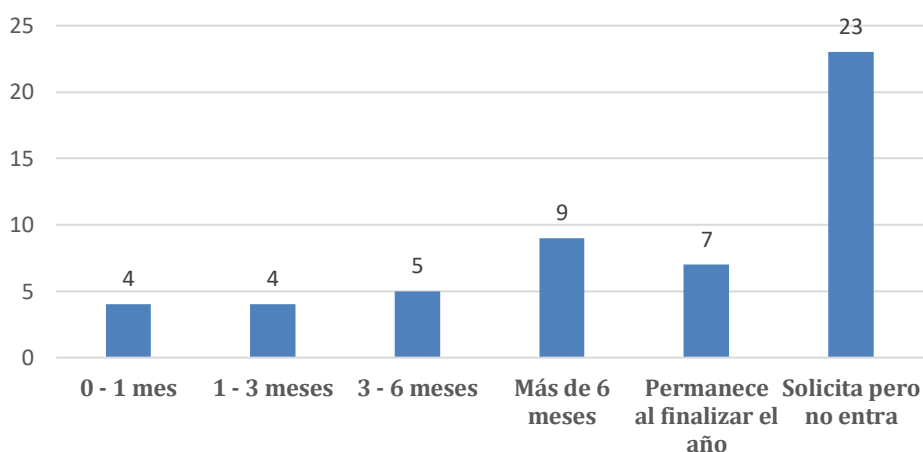


PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

RECONOCIMIENTO DISCAPACIDAD



TEMPORALIDAD DEL PROCESO DE MEJORA



3.2.1.- SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL (S.A.S.)

Objetivo general:

Acoger, orientar y acompañar por parte de la trabajadora social, a las personas beneficiarias en el proceso de mejora de su situación.

Objetivos específicos:

- Acoger, orientar, informar y asesorar a las personas sobre los servicios y/o recursos que pueden ayudarles a mejorar su situación.
- Establecer y acordar los Planes de Trabajo Individualizados (P.T.I.)
- Realizar seguimiento de los P.T.I.
- Participar en reuniones de coordinación interna y/o externa.
- Acoger y acompañar al voluntariado en el Proyecto.
- Participar y apoyar actividades de sensibilización.

Actividad:

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

La trabajadora social del proyecto ofreció atención, acogida u orientación al 100% de las personas derivadas al servicio, ofreciendo para ello intervención individualizada mediante entrevistas iniciales, en las que se compartió con la persona la motivación para el uso del servicio, así como establecerse y/o dar continuidad al Plan de Trabajo Individualizado (P.T.I.). Los días de atención social fueron los lunes, miércoles y viernes de 10:30h a 13:30h, ofreciéndose una media de 9 horas semanales, en las instalaciones de las oficinas de C/La Palma, nº 12, Arrecife. La atención se ha ofrecido mediante cita previa concertada.

Cabe señalar, que las personas interesadas en el servicio fueron derivadas principalmente por la trabajadora social del Proyecto de Promoción Social y/o de otras instituciones; para llevarse a cabo la acogida de las personas, se celebraron reuniones de valoraciones de acogida semanalmente, los lunes, y en las mismas participaron la trabajadora social y psicóloga del proyecto promoción social y la trabajadora social de la casa de acogida, intercambiándose entre ellas las impresiones y los criterios de acogida de las personas que solicitaron y optaron a una plaza en la Casa. Cabe señalar que en la mayoría de los meses hubo lista de espera, lo cual se debió en ocasiones, al aumento de la demanda de la solicitud de las plazas, en ocasiones a la inestabilidad de las personas solicitantes, es decir, no mostraban real interés o constancia en los seguimientos previos a la acogida o bien se produjeron abandonos en la solicitud por recaídas en consumos de tóxicos. Cabe señalar que desde el mes de abril se vio un incremento de las personas solicitantes de plaza en la Casa, ya que debido a la Pandemia por Covid-19 muchas de ellas vieron empeoradas su situación; sin embargo, las plazas cubiertas en la vivienda se vieron limitadas, en primer lugar porque se redujeron las mismas a fin de adoptar las medidas de prevención de contagio de la enfermedad, y por otro lado, porque las personas alojadas en la misma, utilizaron por más tiempo la plaza, ya que las posibilidades de promoción en el ámbito económico-laboral se vio dificultado ante la situación general de la isla.

Una vez se procedió a dar acogida, se estableció y acordó el P.T.I., la persona se mantuvo acudiendo al servicio de atención social (S.A.S.), con el fin de realizar seguimientos individualizados, aproximadamente una vez a la semana, mediante los cuales se fue supervisando la situación de cada persona, se estipularon las metas u objetivos a corto plazo y medio plazo, así como los medios necesarios para alcanzarlos, con el fin de mejorar la situación, la calidad de vida y alcanzar una autonomía plena a medio y largo plazo; para ello se realizaron un total de 316 atenciones sociales a lo largo del 2020; cabe señalar que durante la cuarenta de las personas beneficiarias, se ofreció atención social en la vivienda, sin embargo estos datos no se han recogido por considerarse intervenciones informales propias del día a día de la convivencia y rutinas de la vida cotidiana en la casa. En esas intervenciones se observó que un gran porcentaje de las personas acogidas necesitan herramientas y/o momentos de intervención individualizada y/o grupal, a fin de controlar la

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

frustración e incertidumbre generada por el miedo a la situación socio-laboral que la Covid-19 estaba generando en la isla, en el país y a nivel mundial. Así mismo, cabe indicar que se realizaron 11 acompañamientos fuera del centro en la gestión de documentación y/o citas médicas. Respecto a las personas que finalizaron proceso, se mantuvo el seguimiento de desvinculación del proceso con 5 de ellas, con la finalidad de seguir siendo un soporte y profesional de referencia a la hora de tomar decisiones y adaptarse a la nueva situación de autonomía plena.

En todo momento el proceso de las personas beneficiarias fue acompañado del seguimiento y atención del equipo multidisciplinar del proyecto, así como de otros profesionales que desde otras entidades estuviesen trabajando con la persona y potenciando su proceso de mejora e inclusión social.

Así mismo, se acogió a personas voluntarias, las cuales apoyaron y acompañaron al equipo terapéutico en actividades y/o talleres de ocupación del ocio y tiempo libre.

Temporalidad:

- **Fecha de inicio:** 01/01/2020
- **Fecha de finalización:** 31/12/2020

Intervención y resultados (S.A.S.):

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDAD	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS
Acoger, orientar, informar y asesorar a las personas sobre los servicios y/o recursos.	Servicio de Atención Social (S.A.S.)	Nº de personas informadas y/o asesoradas.	71	52
		Nº de personas acogidas.	58	29
Establecer y acordar los Planes de Trabajo Individualizados (P.T.I.).		Nº de personas que establecen P.T.I.	58	29
		Nº de personas que permanecían en el proceso al finalizar el año.	11	7
Realizar seguimiento de los PTI		Nº de intervenciones sociales en el año.	447	316
		Nº de acompañamientos	10	11

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

		en gestiones y/o citas médicas. Nº de personas a las que se les acompaña en gestiones y/o citas médicas. Nº de seguimientos pos desvinculación del proceso. Nº de personas en seguimiento de desvinculación de proceso.		3 18 7
Participar en reuniones de coordinación.		Nº de reuniones de coordinación en las que participa.	-130 reuniones internas -29 reuniones de participación externa.	- Total reuniones internas 89. - 52 reuniones Equipo psicosocioterapéutico - 21 reuniones valoración de acogidas. -10 reuniones equipo técnico de Programa Inclusión Social. -6 reuniones de acogida e incorporación del voluntariado 16 reuniones externas
Participar en actividades de sensibilización.		Nº de actividades de sensibilización en las que se participa.	4	2
Acoger e incorporar al voluntariado en el Proyecto.		Nº de voluntarios acogidos en el servicio.	4	4

Las 29 personas beneficiarias de la vivienda a lo largo del año, o bien solicitaron dicho servicio por iniciativa propia a través del servicio de atención social del Proyecto Promoción Social, o bien

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

fueron derivados desde otras instituciones y/o entidades de la isla, cuya petición oficial se hizo a través de la persona interesada. Cabe señalar que 23 personas acudieron a entrevista social con la trabajadora social, pero una vez recibieron información sobre el funcionamiento y finalidad del servicio, desestimaron la acogida, bien porque resolvieron la dificultad de alojamiento por otros medios o bien porque abandonaron el proceso de mejora. Así mismo, cabe señalar que, de las 29 personas acogidas, 9 permanecían en el proceso desde el 2019. Así pues, cabe señalar que 10 personas eran nuevas en el recurso y 11 reiniciaron proceso (habían hecho proceso en años anteriores o en el mismo año).

La estabilidad que se procuró desde la vivienda a las personas, favoreció la continuidad de su proceso de mejora, utilizándose los recursos y apoyos que la institución dispuso, tanto a nivel material (alimentación, vestimenta, productos de higiene, compra de medicación, bonos para el transporte en guagua, etc.), como profesional por parte del equipo multidisciplinar; lográndose que un total de 12 personas alcanzaran sus objetivos y autonomía, y que 7 personas se mantuvieran en el proceso al finalizar 2020. Por el contrario, 8 personas interrumpieron el proceso de mejora y 2 personas fueron excluidas del proceso por no cumplir la normativa del centro y/o no adherirse e implicarse en su proceso de mejora. El principal motivo de abandono del proceso se produjo por recaídas en consumo de tóxicos y/o falta de interés por dar continuidad al P.T.I.

Cabe señalar, que de las 29 personas acogidas 17 refirieron problemas de consumo de tóxicos, de las cuales 16 estaban en proceso de deshabituación desde el inicio del proceso y 1 persona decidió no realizar proceso de deshabituación a través de centros de rehabilitación, lo cual supuso que puntualmente se les realizara derivación a la Unidad de Atención al Drogodependiente (U.A.D.), para realizar pruebas de detección de consumo de tóxicos; las principales adicciones a tóxicos fueron de alcohol y de cocaína.

Así pues, de las 16 personas que realizaron proceso de deshabituación a través de centros especializados, 8 personas lo hicieron a través de la U.A.D., 6 personas a través de Comunidad Terapéutica Zonzamas y 2 personas a través de Centro de Día Zonzamas.

La estancia media de las personas acogidas en la vivienda ha variado, siendo significativos los siguientes datos: 4 personas permanecieron en la misma un mes o menos, 9 personas permanecieron entre uno y seis meses, 9 personas permanecieron más de seis meses y 7 personas estaban aún en proceso al finalizar 2020. Señalar que 12 personas alcanzaron sus objetivos al finalizar el proceso, 8 abandonaron voluntariamente el proceso y 2 fueron excluidos del mismo por indicaciones del equipo psico-socio-terapéutico (bien porque estaban bajo efectos de consumo de drogas o bien porque su actitud agresiva verbal y/o física y la desmotivación eran inadecuados para permanecer en la vivienda), y 7 personas estaban en proceso al finalizar 2020.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Los P.T.I. contemplaron la mejora de las personas, y de su calidad de vida, para ello se reforzaron y trabajaron aspectos tales como el cuidado de la salud, a través de los diferentes seguimientos y adherencia a tratamientos clínicos indicados por los especialistas; de las personas que padecían alguna enfermedad (23 personas), predominaron las enfermedades relacionadas con problemas musculo-esqueléticos (11), otras enfermedades tales como las relacionadas con dificultades visuales, odontológicas, etc. (9), las enfermedades endocrinas, nutricionales y/o metabólicas (8 personas), las enfermedades mentales (7), entre otras; así como la deshabituación en consumo de sustancias tóxicas, ya que como anteriormente se indicó 17 personas referían dicha problemática. En cuanto a las enfermedades mentales padecidas, las más frecuentes fueron las de Trastorno del Estado de Ánimo, seguidas de los Trastornos de Personalidad. Así mismo, cabe señalar que de las 7 personas que padecían enfermedad mental, 2 personas estaban pendientes de diagnóstico. En la mayoría de las ocasiones la dificultad de salud no era debida a una única enfermedad, sino que en la mayoría de los casos se daban varias enfermedades a la vez.

Otro de los aspectos trabajados fue el restablecer y/o fortalecer los lazos con familiares y/o amistades, ya que 24 personas contaron con el respaldo, puntual, de familiares y/o conocidos-amistades.

En cuanto a la situación laboral, el apoyo, orientación, acompañamiento y seguimiento por parte del equipo multidisciplinar en la búsqueda activa de empleo, fue muy importante, ya que en alguna de las fases del proceso, en la mayoría de los casos (con 22 personas), éste paso se hizo necesario, para ello se facilitaron herramientas que lo favorecieron (elaboración y copias de C.V. y cartas de presentación, inscripción en empresas de trabajo, etc.); con el resto de personas acogidas (7 personas) se planteó priorizar el cuidado de salud, aplazando la orientación en la actividad laboral como meta a medio-largo plazo. Como hemos mencionado con anterioridad, en éste año como consecuencia de la Pandemia vivida por la Covid-19, y ante la situación de la isla en el ámbito socio-laboral, hemos dado prioridad a adaptar la búsqueda de empleo buscando y utilizando, en primer lugar, la vía digital (correo electrónico, páginas web, etc.) y en segundo lugar reorientando la acción y ámbito laboral, para ello nos hemos apoyado en formación impartida por recursos externos, que han fomentado y potenciado que las personas hayan podido formarse y adquirido competencias para desarrollar empleos en los que no tenían experiencia.

Así mismo, en la adquisición de estrategias de ahorro, la prioridad y buen uso del dinero son aspectos que se trataron, entendiendo además que 7 de las personas acogidas refirieron tener deudas económicas; así como que 17 personas contaron con ingresos durante el proceso. Dichos ingresos procedían en la mayor parte de los casos de prestaciones y/o subsidios de instituciones públicas

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

(P.N.C., R.A.I., etc.), así mismo indicar que 4 personas lograron disponer de ingresos por actividad laboral (empleo).

Hay que considerar que la demanda de alojamiento fue en ocasiones superior a las posibilidades reales del servicio, sobre todo en cuanto a la acogida de hombres, pues fueron las plazas más solicitadas.

Cabe señalar que con el fin de favorecer los P.T.I. de las personas beneficiarias del servicio, la trabajadora social, participó junto al equipo de trabajo, en 83 reuniones de coordinación interna:

- Reunión de equipo psico-socio-terapéutico: se realizó una reunión semanal, en la que se valoraron aspectos a mejorar en el proceso, se unificaron criterios de intervención y se establecieron las coordinaciones oportunas relacionadas con la mejora de la situación de la persona. El equipo de trabajo mantuvo 52 reuniones de coordinación interna. Así mismo, cabe señalar que se utilizaron otras herramientas y canales de comunicación diaria tales como: libretas y diarios de coordinación, y correos electrónicos.
- Reuniones de Equipo Técnico de Valoración de Acogidas en la Casa: Se mantuvieron 21 reuniones de coordinación, con el fin de intercambiar impresiones, establecer y priorizar criterios de acogida, así como valorar y delimitar las intervenciones en el P.T.I.
- Reuniones de Técnicos Responsables de Proyectos y Servicios: Se mantuvieron reuniones semanales, con el fin de revisar, evaluar y compartir y tomar decisiones, referentes a los proyectos. Se llevaron a cabo 10 reuniones.

A su vez, se llevaron a cabo reuniones (16) y coordinaciones externas, con técnicos de otras instituciones y entidades (Unidad de Atención a la Drogodependencia (U.A.D.), Comunidad Terapéutica Zonzamas (C.T.), Centro de Día Zonzamas (C.D.), Unidad de Salud Mental (U.S.M.), Servicios Sociales Municipales, Bienestar Social del Cabildo, Centros de Salud, AFACODA, Cruz Roja, Calor y Café, etc.), con la finalidad de favorecer los P.T.I. de las personas. Todo ello con la finalidad de mantener y compartir criterios y líneas de intervención conjunta.

La trabajadora social del Proyecto, participó en actividades y campañas de sensibilización, tales como: Charla en la UNED y colaboración en programa de Radio.

Así mismo, respecto al Voluntariado la técnica responsable dio acogida a cuatro personas voluntarias, que participaron en la Casa de Acogida, apoyando talleres y actividades diversos, tales como: repostería y juegos de mesa y manualidades, realizaron labores de peluquería y acompañamientos en el funcionamiento y dinámica de la Casa.

Este año no hemos contado con alumnado en prácticas en el Proyecto, salvo la participación en la dinámica de la Casa de un alumno en prácticas de Administración y Dirección de Empresas, a fin

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

de conocer el funcionamiento de la misma, y participar con las personas beneficiarias en su vida cotidiana.

3.2.2. SERVICIO DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA (S.A.T.)

Objetivo general:

Atender, acoger y acompañar a nivel terapéutico a las personas acogidas en la casa, favoreciendo los planes de trabajo individualizados y la convivencia en la Casa.

Objetivos específicos:

- Acoger y acompañar en las tareas de la vida cotidiana a las personas beneficiarias.
- Favorecer un espacio de convivencia que facilite las relaciones interpersonales y respete el espacio individual.
- Favorecer la consecución del Plan de Trabajo Individualizado (P.T.I.).
- Participar en reuniones de coordinación interna y/o externa.
- Acoger e incorporar al voluntariado en el Proyecto.
- Sensibilizar a la sociedad sobre la realidad de las personas en situación de exclusión social, sin hogar.

Actividad:

El acompañamiento terapéutico se favoreció los 365 días del año, sufriendo variaciones en sus horarios con la finalidad de garantizar, entre marzo-abril, la cuarentena de las personas acogidas, en ese momento, en la misma (10 personas). Con ello se aumentó el número de horas de apertura de la vivienda (pasando de 17 horas diarias a 24 horas), por lo tanto, se tuvo que ajustar al personal vinculado al proyecto y favorecer la movilidad funcional de personal del Programa. Se puede concluir exponiendo que, durante todo el año, excepto durante la cuarentena, la Casa permaneció abierta 17 horas y media diarias (de 14:30 horas, hasta las 08:00 horas) de lunes a viernes y 19 horas diarias durante los fines de semana (de 13:00 a 8:00 horas).

Diariamente los ayudantes terapeutas, velaron por mantener rutinas y hábitos fundamentales en un hogar y para las personas residentes, tales como la higiene personal y de los espacios, tiempos de descanso, alimentación equilibrada, fomento de habilidades y destrezas, dinamización del grupo, adherencia a tratamientos farmacológicos, tiempos de escucha, entre otras, así mismo la planificación y ejecución de talleres y actividades, y salidas grupales han sido objetivos planteados desde principios de año, en el siguiente punto se expondrán con mayor detalle.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Temporalidad:

- **Fecha de inicio:** 01/01/2020
- **Fecha de finalización:** 31/12/2020

Intervención y resultados (S.A.T.):

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS
Acoger y acompañar en las tareas de la vida cotidiana.	Servicio de Atención Terapéutica (SAT)	Nº de personas que reciben atención terapéutica.	58	29
Favorecer un espacio de convivencia que facilite las relaciones interpersonales y respete el espacio individual.		Nº de personas que se corresponsabilizan con el servicio.	58	29
		Nº de Asambleas de convivencia a la semana.	2	2
		Nº de intervenciones grupales.	88	105
Favorecer la consecución del Plan de Trabajo Individualizado.		Nº Total de Personas que reciben orientación y apoyo terapéutico en la consecución del P.T.I.	58	29
		Nº de personas que requieren acompañamiento en gestiones.	10	3
		Nº de personas que permanecían en el proceso al finalizar el año.	11	7
Participar en reuniones de coordinación interna y/o externa.		Nº de reuniones de coordinación en las que participa el equipo terapéutico.	50 reuniones internas 2 reuniones externas	52 reuniones internas 1 reunión externa

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Acoger y acompañar al voluntariado del proyecto.	Servicio de Atención Terapéutica (SAT)	Nº de voluntarios que participan en el servicio.	4	4
		Nº de talleres y actividades en que participan los voluntarios.	3	6
Sensibilizar a la sociedad		Nº de Actividades de Sensibilización en las que se participa.	3	3

El equipo terapéutico ha acompañado diariamente a las personas residentes en la casa, con el fin de atender, supervisar, dirigir y acompañar al grupo, favoreciendo, además, el respeto de espacios de descanso, el disfrute del ocio y tiempo libre, la organización y funcionamiento del centro, la transmisión y ayuda para la puesta en marcha de herramientas de autocontrol personal, así como de habilidades y destrezas socio-personales. Dicho equipo ofreció y potenció el desarrollo de talleres ocupacionales.

La coordinación entre los diferentes profesionales implicados en el proyecto, favoreció la unificación de criterios de actuación, y por tanto la mejora del proceso de las personas. Dichas coordinaciones se llevan a cabo diariamente en los cambios de turnos de los ayudantes terapeutas, como en las reuniones presenciales y/o digitales del equipo psico-socio-terapéutico.

Así mismo, por un lado, el acompañamiento individualizado, en el día a día de la convivencia ha resultado positivo para orientar y asesorar a las personas ante inquietudes, dificultades y expectativas que les surgieron y, por otro lado, las 105 intervenciones grupales, favorecieron el buen desarrollo de la convivencia, mediante el entendimiento, colaboración, resolución de dificultades, la tolerancia y la empatía (Asambleas de convivencia); y potenciaron la concienciación y el cumplimiento de las medidas de prevención de contagio de la Covid-19 establecidas en la vivienda y la convivencia. Además, contamos con la participación y el apoyo del Servicio Canario de Salud, con un taller sobre la adecuada higiene de manos.

A la hora de planificar y desarrollar actividades que hayan favorecido la ocupación del ocio y tiempo libre, ha sido muy importante contar con la colaboración de personas voluntarias (2), que favoreció el interés y motivación de las personas participantes, ya que, por un lado, al tratarse de una labor altruista, fue altamente valorada por el grupo; y por otro lado apoyó al trabajo en grupo que desde el servicio se ofreció; además 1 persona voluntaria llevando a cabo su labor, realizando cortes de pelo y otra persona voluntaria, apoyó con su presencia el desarrollo y funcionamiento diario de la

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Casa. El equipo terapéutico, planificó y ejecutó 194 intervenciones terapéuticas en el desarrollo de: las actividades y talleres grupales (73); dirigió, orientó y medió en las Asambleas de convivencia y reparto de tareas (105), así como planificó y participó activamente en las salidas grupales (16).

El acompañamiento a las personas en gestión de documentación y/o a citas con especialistas del ámbito de la salud, favoreció la tranquilidad y seguridad en la persona, así como para el equipo de trabajo terapéutico, la escucha directa de indicaciones y valoraciones, y el acuerdo entre las partes sobre las pautas de mejora establecidas. Se llevaron a cabo 10 acompañamientos en gestiones o citas.

El equipo de trabajo de la Casa, así como los beneficiarios de la misma, han participado en actividades y campañas de sensibilización, tales como: participación y colaboración en programa de Radio.

3.2.3. TALLERES OCUPACIONALES

Objetivo General:

Favorecer la ocupación del tiempo libre de manera saludable.

Objetivos específicos:

- Planificar y realizar talleres y actividades de ocio y tiempo libre.
- Planificar y participar en actividades/talleres del ámbito comunitario.
- Participar en reuniones de coordinación para la planificación de los talleres, actividades y salidas grupales.
- Incorporar, acoger y acompañar al voluntariado en el servicio.

Actividad:

El equipo terapeuta de la casa, realizó mensualmente una Programación de Actividades y Talleres a desarrollarse o bien en la Casa, o bien en el ámbito comunitario; para ello se tuvieron en cuenta aspectos como potenciar las habilidades sociales, valores, y destrezas. Todo ello relacionado con el perfil de población con la que se trabajó.

El uso del ocio y tiempo libre saludable fue otro aspecto al cual se le prestó mucha importancia, inculcando hábitos saludables y favoreciendo el entendimiento de que disfrutar de una actividad, no necesariamente debe, ni está relacionado con el gasto de medios económicos.

Las dificultades con las que nos hemos encontrado a la hora de llevar a cabo, tanto talleres y actividades, como salidas a espacios abiertos, fueron la diversidad del grupo de personas y el medio

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

de transporte, ya que dispusimos de una furgoneta de 9 plazas; lo cual ocasionó que a la hora de planificar las salidas fuera del municipio de Arrecife tuviésemos que dividir el grupo. Así como la dificultad económica de la Entidad entre el mes de junio y octubre, y la Pandemia por la Covid-19, que a modo de prevención ocasionó que sólo 4 o 5 personas (incluida el terapeuta) pudiesen ir, a la vez, en el vehículo.

Temporalidad:

- **Fecha de inicio:** 01/01/2020
- **Fecha de finalización:** 31/12/2020

Intervención y Resultados:

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS
Planificar y realizar talleres y actividades de ocio y tiempo libre.	Talleres ocupacionales	Número de talleres, actividades y/o salidas realizadas	220	194
		Nº de talleres y actividades grupales a la semana	4	4
Planificar y participar en actividades/talleres comunitarias.	Talleres ocupacionales	Nº de salidas grupales a la semana.	1	1 quincenal
Participar en reuniones de coordinación para planificar talleres, actividades y salidas grupales.	Talleres ocupacionales	Nº de reuniones de planificación, organización y gestión de los talleres, actividades.	50	51
Incorporar, acoger y acompañar al voluntariado en el servicio.	Talleres ocupacionales	Nº de personas voluntarias implicadas en el servicio	4	2

Este año participaron en alguno de los talleres que se planificaron y/o dirigieron desde el servicio, un total de 29 personas, las cuales en su mayoría fueron hombres, coincidiendo con el perfil de la población acogida en el Proyecto.

Este servicio, permitió a las personas ocupar su tiempo de manera saludable, adquirir y compartir habilidades y destrezas, así como conocimientos. Aspectos trabajados tales como: la

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

inteligencia emocional, el control de la respiración y relajación, la escucha activa y efectiva, la empatía, la tolerancia, la autoestima, el control y gestión de emociones, la frustración, la autosuficiencia, la resiliencia, el saber estar, asertividad, el trabajo en equipo, resolución de conflictos, cuidado y respeto del medio ambiente, video-fórum y debate, riesgos asociados al uso de la tecnología, etc. son algunos de los aspectos que se han trabajado.

Mediante **Actividades de Reflexión y Concienciación** se han trabajado contenidos con la intención de transmitir valores en los aspectos que determinan nuestra forma de ser y que derivan en nuestra conducta. Algunos de los contenidos que se han trabajado han sido la inteligencia emocional (qué son las emociones, tipos de emociones, cómo gestionar las emociones, la importancia de saber identificarlas), procesos psicológicos básicos como la atención, memoria, percepción y autoconocimiento entre otros.

Así mismo, dado que una de las principales dificultades que presentó el colectivo fue el desempleo, se hizo especial hincapié en apoyar y dotarlos de diferentes **técnicas o herramientas necesarias para la búsqueda de empleo**, el control de la frustración, la motivación, etc. trabajando el equipo multidisciplinar por coordinarse y materializar dichos mecanismos: elaboración de tipologías de currículo vitae, cartas de presentación, tipos de entrevista y cómo afrontarlas, elaboración de itinerarios personalizados de búsqueda de empleo, etc.

El **cuidado de la salud**, mediante el control de la ansiedad, la ingesta correcta de cantidades y tipos de alimentación, el potenciar realizar ejercicio físico, etc. Fueron otros aspectos que se trabajaron desde diferentes talleres y actividades (ejercicios de estiramientos, flexibilidad, técnicas de control de la respiración y relajación, deportes, senderismo, etc.).

Cabe señalar, que uno de los objetivos que hemos manteniendo con el paso de los años, ha sido la **sensibilización medioambiental** a través del clasificado y reciclaje diario en la casa, proyección de documentales, desarrollo de talleres, etc., con la finalidad de concienciar sobre el impacto medioambiental que generan nuestros estilos de vida en mayor o menor grado.

A continuación se exponen algunos de los talleres que ya fueron trabajados también en años anteriores: **talleres de manualidades** (Elaboración de cojines, portalápices, decoraciones para el centro, cuadros de arena, mandalas, etc.), **juegos de mesa, mantenimiento del centro** (pintura, reparaciones, etc.), **participación en actos o actividades externas** organizadas por las instituciones públicas (Centros Turísticos, Exposiciones, Teatros virtuales y **actividades al aire libre en la naturaleza** (Senderismo, salidas a la playa, paseos por Volcán de El Cuervo, Montaña Colorada, etc.).

Destacar que, en cuanto a la previsión de talleres, actividades y/o salidas grupales, no se pudo cumplir lo previsto, ya que como anteriormente se ha expuesto, a fin de cumplir con las medidas de

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

prevención de contagio de la Covid-19, hemos reformulado constantemente la planificación de talleres y actividades, adaptando los talleres y actividades, así como de las salidas; garantizándose el distanciamiento social, la ventilación y adecuación del espacio. Así mismo, la dificultad económica de la Entidad, provocó que, durante periodos vacacionales del personal, se contase con el mínimo de trabajadores y no se pudiese centrar la atención en los talleres y actividades.

En la casa, 2 personas voluntarias ofrecieron su tiempo, apoyando y acompañando al equipo terapéutico a la hora de dinamizar la casa, mediante la participación en diferentes talleres, tales como el taller de Repostería, manualidades y Juegos de Mesa.

B) ÁREA DE FAMILIAS

3.3. PROYECTO HOY INVITAMOS NOSOTROS

Objetivo General

Dar cobertura a necesidades básicas de alimentación, a unidades familiares en situación de exclusión social o susceptible de estarlo, principalmente con menores a cargo; mediante la entrega de productos frescos y perecederos, favoreciendo así la mejora de la calidad de vida de la familia.

Objetivos específicos:

- 1º Cubrir la necesidad básica de alimentación a las unidades familiares en riesgo de exclusión social.
- 2º Favorecer los procesos de mejora de la calidad de vida de las unidades familiares.
- 3º Gestionar los recursos internos de los que dispone el proyecto.
- 4º Llevar a cabo las coordinaciones pertinentes con los técnicos implicados para la mejora de la situación de las unidades familiares.
- 5º Participar en actividades de sensibilización.

Perfil población acogida:

Unidades familiares, constituidas principalmente por personas adultas, en su mayoría mujeres, con edades comprendidas entre los 36 y los 55 años, y con menores a su cargo. La mayor parte de estas familias son monoparentales, caracterizadas por tasas de desempleo muy elevadas o salarios bajos, que no les permiten cubrir sus necesidades básicas de alimentación.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Gráficas:

A continuación, se exponen gráficas sobre el perfil socio-demográfico de la población atendida; señalar que los datos se refieren principalmente a la población adulta, ya que en todo momento se salvaguarda la identidad de las personas menores atendidas.

UNIDADES FAMILIARES

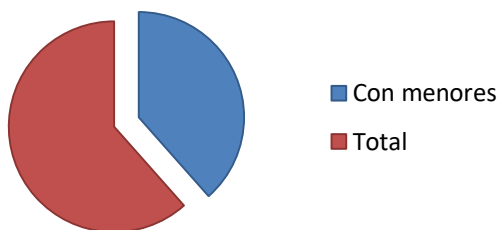
Nº de unidades familiares: 80

Nº de unidades familiares con menores: 50

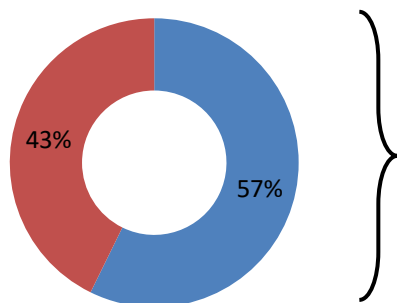
Nº total de beneficiarios: 227

Nº total de menores: 97

Nº total de adultos: 130



■ Adultos ■ Menores



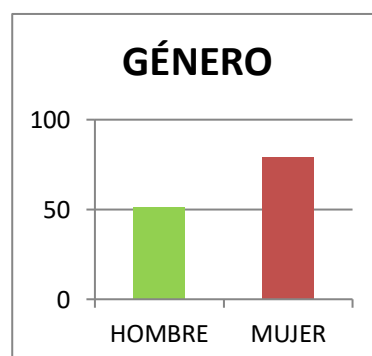
Total, de beneficiarios:

227

GÉNERO

Hombre: 51

Mujer: 79



PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

RANGO DE EDAD

18-25 años: 10

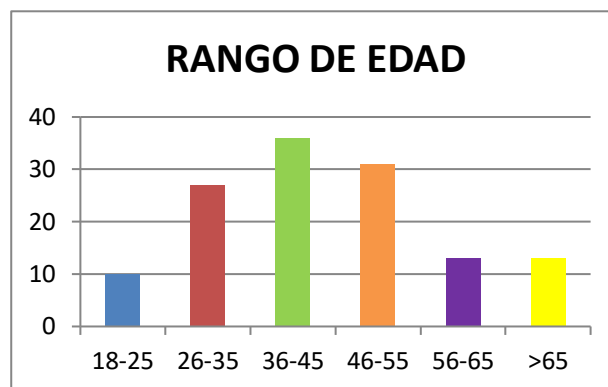
26-35 años: 27

36-45 años: 36

46-55 años: 31

56-65 años: 13

>65 años: 13



Actividad

El proyecto Hoy invitamos nosotros se ha venido desarrollando desde el año 2017. Desde entonces ha cubierto la necesidad básica de alimentación de diferentes familias de la isla en exclusión social o en riesgo de estarlo y que, dada su situación, carecían de los recursos económicos necesarios para mantener una alimentación variada y equilibrada.

En la actualidad el proyecto dispone de un total de 40 plazas, distribuidas equitativamente según la zona de intervención. Durante el año 2020 en Arrecife se han delimitado cuatro zonas: UTS III (Zona Norte), UTS II (Zona Sur), UTS I (Centro) y Área de Menores. Tanto la UTS III como la UTS I disponen de 12 plazas cada una y, por su parte, para la UTS II y el área de Menores se han designado 8 plazas por zona.

Para acceder a la prestación del servicio, los interesados deben ser valorados previamente por un trabajador social de los Servicios Sociales municipales, que recaba toda la información pertinente sobre la unidad familiar y, si lo estima oportuno, procede a derivar a aquellas entidades que mejor se adapten a sus necesidades.

En cuanto al servicio ofrecido, como ya se ha mencionado anteriormente, está orientado básicamente a la cobertura de la necesidad básica de alimentación. Si bien, los alimentos que se entregan no están elaborados y, por ello, uno de los requisitos indispensables para acceder a éste es el disponer de una vivienda que reúna las condiciones adecuadas para su almacenamiento y elaboración.

Por su parte, el proyecto se sostiene con la colaboración diaria de alimentos procedentes de empresas privadas externas, mediante donaciones de productos frescos y perecederos. Sin embargo, de forma puntual, se reciben donaciones en metálico que se destinan a la compra de alimentos. Este año, ante la crisis socio-sanitaria, se ha contado con la aportación económica de varias Fundaciones, con la finalidad de colaborar en la compra de alimentos, y así complementar las cestas de alimentos.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Tanto la elaboración como la distribución de las cestas de alimentos se llevan a cabo en la sede de la entidad, situada en C/La Palma, nº 12, Arrecife, de lunes a sábado de 09:00 a 13:30 horas.

La recogida de los productos donados, la elaboración de las cestas y su posterior reparto a las unidades familiares beneficiarias, son funciones propias de auxiliar de oficios varios, desde agosto ayudante terapeuta, y la coordinación sobre el funcionamiento del servicio, así como las relaciones institucionales son funciones del técnico responsable del proyecto. Una vez llevadas a cabo la selección de los alimentos y la preparación de las cestas, el personal responsable procede a contactar vía telefónica con el/la responsable de la unidad familiar para concertar su recogida.

Con el propósito de optimizar el servicio se establece una relación de colaboración entre los trabajadores sociales de Servicios Sociales y el personal responsable del proyecto, generando para ello protocolos de derivación, a través de coordinaciones por vía telefónica y correo electrónico.

Para valorar si el alcance del proyecto era viable y ser conocedores de las necesidades básicas de cada unidad familiar se ha llevado a cabo una evaluación inicial; así como una intermedia y una final, donde se refleja la evolución del proyecto a lo largo del año y donde se ha tenido en cuenta la repercusión de la intervención en las unidades familiares atendidas. Algunos de los instrumentos utilizados han sido la observación participante, el método DAFO y la memoria de actividades.

Temporalidad:

- **Fecha de Inicio:** 01/01/2020
- **Fecha de Finalización:** 31/12/2020

Indicadores de Referencia:

Sobre el servicio de Alimentos

	2019	2020
Número total de personas que utilizaron el servicio de alimentos	226	227
Número total de unidades familiares con menores a cargo	45	50
Periodicidad en la entrega de las bolsas de alimentos	Una vez cada dos semanas	Una vez cada dos semanas (aproximadamente)

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Intervención y Resultados:

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDAD	INDICADORES DE REFERENCIA	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO ANUAL
Cubrir la necesidad básica de alimentación a las unidades familiares en riesgo de exclusión social.	Organización y gestión del servicio	- N° de unidades familiares acogidas en el servicio.	90	80
		- N° de unidades familiares con menores a cargo.	45	50
		- N° total de menores.	84	97
		- N° total de adultos.	142	130
		- N° total de beneficiarios.	226	227
Favorecer los procesos de mejora de la calidad de vida de las unidades familiares.	Elaboración de las bolsas de alimentos	N° de bolsas elaboradas.	1028	781
	Entrega de las bolsas de alimentos	N° de bolsas entregadas.	1028	781
Gestionar los recursos internos de los que dispone el proyecto.	Compra de alimentos para complementar las cestas entregadas	N° de compras realizadas.	4	24
Coordinaciones con los técnicos implicados para la mejora de la situación de las unidades familiares.	Reuniones de coordinación interna	N° de reuniones realizadas.	8	11
	Coordinación externa	N° de coordinaciones realizadas.	4 reuniones	75 coordinaciones
Participar en actividades de sensibilización.	Organización y participación en actividades	N° de actividades en las que se ha participado.	2	2

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Durante el año 2020 se beneficiaron del servicio un total de 227 personas, de las cuales 130 eran adultos (79 mujeres y 51 hombres), y 97 menores. Se atendió a 80 unidades familiares, de las que 50 tenían menores a cargo.

La media de entrega de alimentos por unidad familiar se llevó a cabo, aproximadamente, una vez cada dos semanas, pudiendo variar el tiempo transcurrido entre una entrega y otra, al depender siempre de la colaboración de las empresas privadas externas. A lo largo del año se han elaborado y entregado un total de 781 bolsas de alimentos, preparadas para dar cobertura a la unidad familiar durante dos semanas.

Del total de unidades familiares acogidas al servicio, destaca que 39 familias han mantenido más de 3 meses la ayuda, dado que las circunstancias personales y económicas de éstas han determinado que lo más oportuno sería ampliar su duración para seguir cubriendo la necesidad de alimentación. No obstante, en los últimos meses del año se ha decidido dar la oportunidad a nuevas familias que nunca habían sido acogidas en el servicio.

En este año, hemos participado en dos actividades de sensibilización, interviniendo en el programa de Radio Insular Lanzarote.

El voluntariado con participación permanente en la gestión de la Entidad (7 personas) se ha mantenido a lo largo del año 2020, y además hemos contado con la participación y colaboración puntual, durante el periodo de vacaciones de la Auxiliar de Oficios Varios, de una persona que se encargó de organizar y entregar los alimentos a las familias vinculadas al servicio en ese momento.

De cara a plantear mejoras para el servicio, se considera importante mantener encuentros mediante mesas de trabajo con las partes integrantes del proyecto, para poder dar apoyo a nivel individual y colectivo desde el ámbito social, educacional y psicológico, con la finalidad de que las personas miembros de la unidad familiar consigan mejorar su situación y así poder hacerse responsables y consecuentes de sus vidas y realidades. En este sentido, se estima oportuno poder ofrecerles herramientas para procurar su autonomía, es por ello que desde la Entidad se valora oportuno, buscar apoyo económico de los financiadores públicos y poder profesionalizar el proyecto, contando con profesionales que puedan establecer planes de trabajo personalizados con cada familia, y promover la mejora de su situación, familiar, social y laboral recibiendo atención, apoyo y asesoramiento especializado. Así mismo, señalar que ello favorecería la agilidad en el sistema de derivación, ya que el servicio no dependería de los trabajadores sociales municipales, los cuales además en este año 2020 se han visto desbordados y ello ha ralentizado valoraciones, y, por tanto, las derivaciones al servicio.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

C) ÁREA DE MAYORES

3.4 PROYECTO ACOMPAÑAMIENTO A MAYORES EN SOLEDAD

Objetivo General:

Favorecer la mejora de la calidad de vida de las personas mayores promoviendo el envejecimiento activo.

Objetivos Específicos:

1º Mejorar la integración social de los mayores y favorecer su calidad de vida, apoyando y acompañando, por parte de la trabajadora social, en el domicilio para paliar de alguna manera su soledad diaria, orientar y ayudar en todas las gestiones y recursos sociales que puedan favorecer sus circunstancias, además de potenciar la participación en actividades destinadas a ellos, evitando así que no se aislen en el interior de sus viviendas.

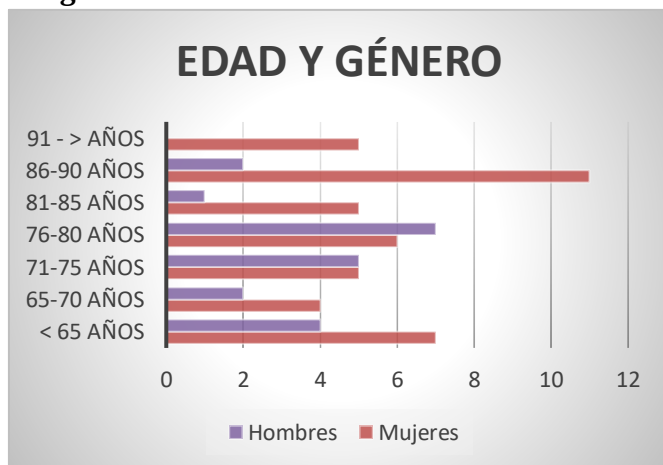
2º Acompañar y apoyar a los mayores en el domicilio, por parte de la auxiliar de ayuda a domicilio, para reducir el sentimiento de soledad y favorecer el cuidado de la alimentación.

3º Acompañar y apoyar a los mayores en el domicilio, por parte de la ayudante terapeuta, para reducir el sentimiento de soledad y promover el envejecimiento activo.

Perfil de la población acogida al servicio:

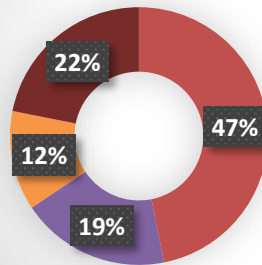
Mayores de 65 años que se encuentren en situación de soledad o que, por su estado físico, situación social, económica, personal y/o laboral presenten un envejecimiento prematuro extendido a lo largo de los años, residentes en la isla de Lanzarote, principalmente en el municipio de Arrecife.

Datos en gráficas:



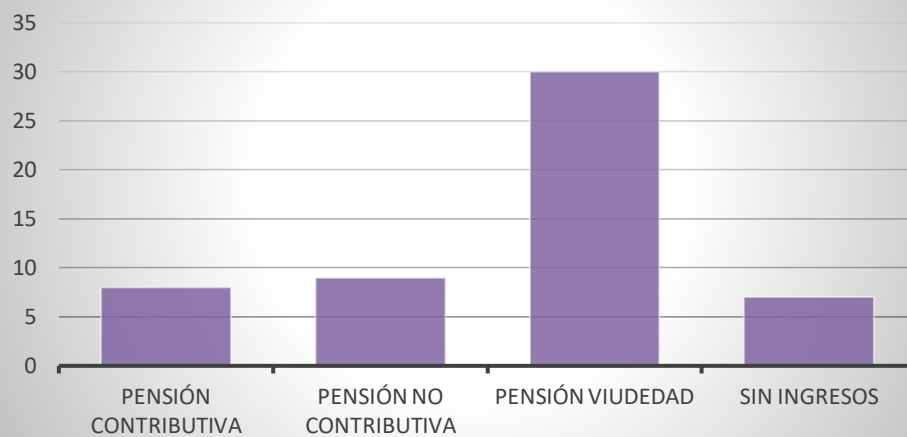
PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

ESTADO CIVIL

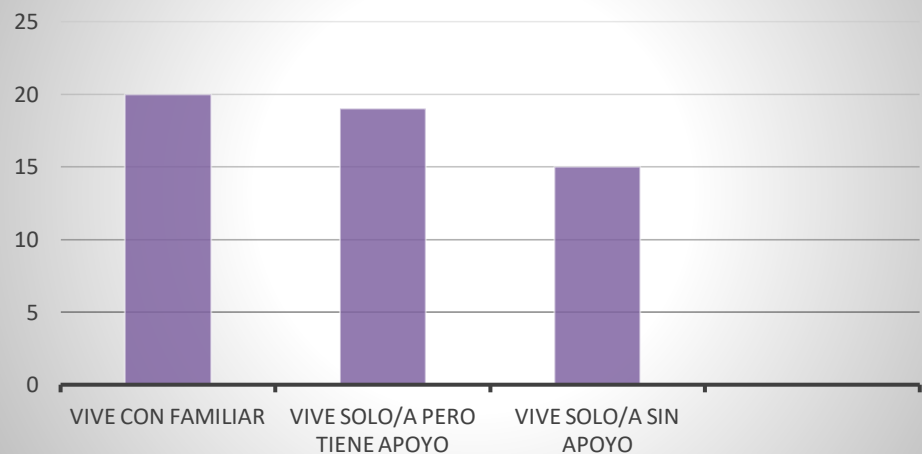


- Viudos/as
- Casados/as
- Solteros/as
- Separados/as o divorciados/as

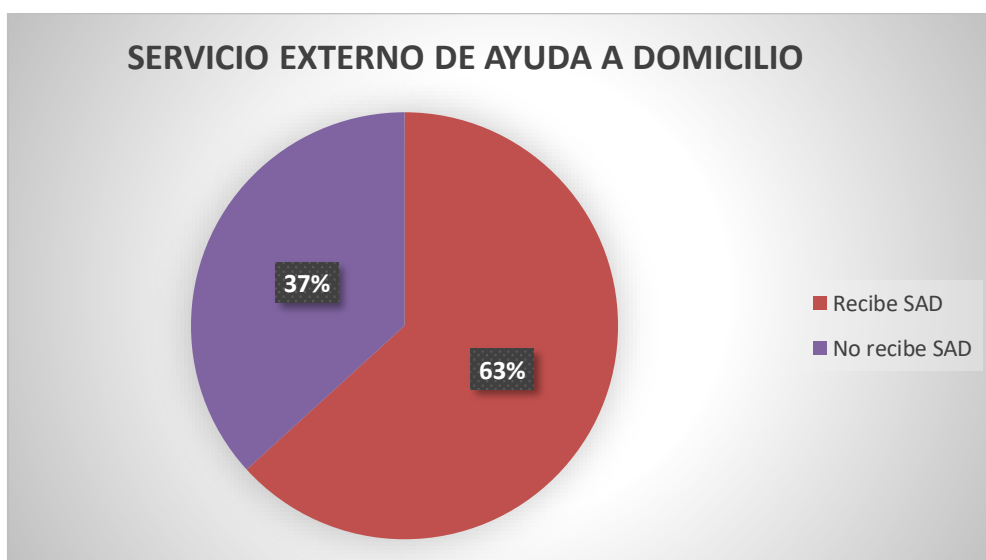
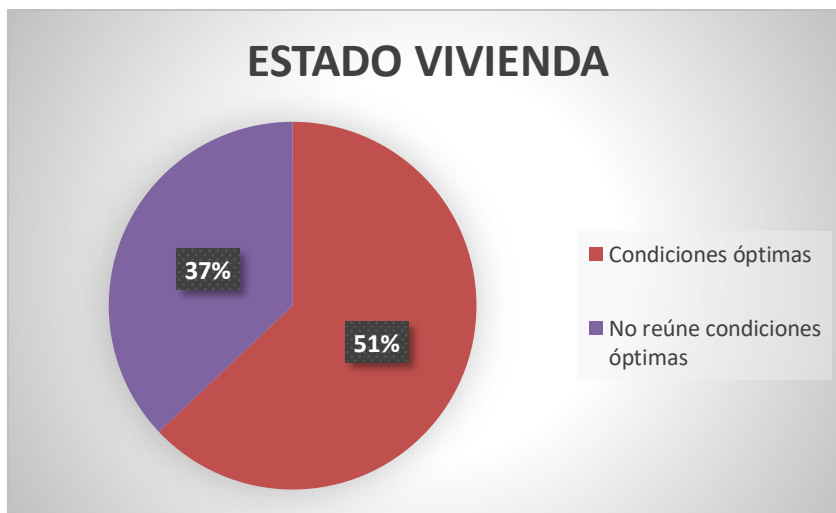
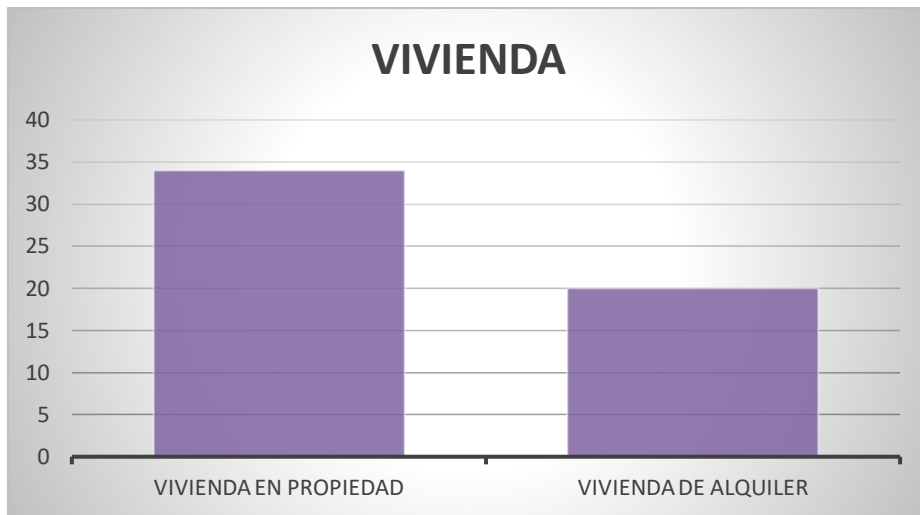
Ingresos económicos



SITUACIÓN FAMILIAR



PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL



PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

El perfil de las personas atendidas dentro de este proyecto fue bastante heterogéneo en cuanto a sus características, situaciones y necesidades, aunque el perfil de las personas atendidas mayoritariamente fue:

- Mujeres.
- Mayores de 85 años.
- Que cuentan con poco apoyo familiar.
- Viudas.
- Que perciben Pensión Contributiva o de Viudedad.
- Que viven solas.
- Sedentarias.
- Viven en vivienda en propiedad.
- Cuentan con servicio de limpieza del hogar.
- Desean relacionarse y comunicarse con la comunidad.

También hay que indicar que, a partir del mes de marzo, debido al Estado de Alarma decretado en el que nos encontramos por la pandemia mundial de la Covid-19 hemos incluido en nuestra atención y servicio a un mayor número de personas durante ese periodo derivados por los servicios sociales de diferentes administraciones para poder llegar a todos esos mayores que los necesitaban.

3.4.1. - SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL (S.A.S.):

Objetivo General:

Mejorar la integración social de los mayores y favorecer su calidad de vida, apoyando y acompañando, por parte de la trabajadora social, en el domicilio para paliar de alguna manera su soledad diaria, orientar y ayudar en todas las gestiones y recursos sociales que puedan favorecer sus circunstancias, además de potenciar la participación en actividades destinadas a ellos, evitando así que no se aíslen en el interior de sus viviendas.

Objetivos específicos:

- Favorecer la mejora de las condiciones vitales y sociales de las personas mayores.
- Informar, orientar y animar a las personas mayores a su participación en actividades socio-culturales.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

- Informar, orientar y asesorar a las personas mayores sobre los recursos sociales comunitarios que puedan favorecer su mejora en la calidad de vida.
- Favorecer la prevención de la dependencia y promoción del envejecimiento activo.
- Apoyar y participar en actividades de Sensibilización.
- Fomentar el trabajo en equipo y en red con los agentes participantes en el proceso de mejora.
- Acogida y acompañamiento al voluntariado.

Actividad:

Este proyecto busca la integración social de los mayores en soledad, personas en su mayoría con una avanzada edad, que viven solas o pasan la mayoría del día sin compañía y en muchos casos sin los recursos o medios suficientes para vivir de una manera digna.

El proyecto, que comenzó en el año 2018, ha seguido su curso en el ejercicio de 2020 persiguiendo los mismos criterios de valoración, metodología y metas. Los beneficiarios fueron derivados por distintos profesionales de administraciones públicas en la mayoría de los casos, tales como: Ayuntamiento, Centros de Salud, Hospitales, trabajadores del Servicio de Ayuda a Domicilio, Cabildo de Lanzarote; y también por Instituciones No Gubernamentales como Cruz Roja, Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer y Asociaciones de Vecinos.

Con el objetivo de difundir y dar a conocer tanto el proyecto como las actividades que se desarrollaron, se utilizaron las redes sociales, la página web de la Fundación y medios de comunicación.

El Servicio de Atención Social continuó el trabajo realizado con aquellos beneficiarios a los que se les venía prestando el servicio. Mientras que a las nuevas derivaciones de personas mayores se les establecía una primera toma de contacto en el domicilio, para valorar su posible participación en el programa mediante una entrevista personal en la cual se dio a conocer el proyecto, el servicio que se ofrecía y la metodología de trabajo, así mismo, se aprovechó la oportunidad para conocer a la persona y a ser posible a su familia: su situación y circunstancias personales, familiares, económicas, etc., intentando detectar posibles necesidades. Tras la recopilación de los datos y la valoración, se estableció un Plan de Trabajo Individualizado (P.T.I.).

Una vez pautado este plan de trabajo personalizado e individual, la trabajadora social planificó los acompañamientos pertinentes, los cuales se convirtieron en visitas tanto en el domicilio como fuera del mismo (acompañamiento en diferentes gestiones, médicos, Ayuntamiento, solicitudes de distintos recursos sociales, etc.), así como conocer las inquietudes y necesidades de cada persona, con la finalidad de poder informar y orientar en función de su situación sobre las ayudas o recursos

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

sociales a los que puede acceder, además de motivar y promover las actividades y encuentros con el fin de fomentar las relaciones y comunicaciones entre esta población, favoreciendo así un envejecimiento activo en el que se estimuló el bienestar físico, mental y social.

Desde el pasado mes de marzo, durante el periodo de cuarentena y debido a las restricciones sanitarias por la Covid-19, sólo se realizaron entregas en los domicilios de materiales básicos de primera necesidad que pudiesen necesitar los mayores y se pasó de realizar un acompañamiento en los domicilios a realizarlo vía telefónica, estando en todo momento en contacto con ellos.

Además, siguiendo con las recomendaciones sanitarias actualmente, las visitas a los domicilios se están realizando bajo las medidas higiénicas pertinentes.

Para poder atender de forma más eficiente a las personas beneficiarias del proyecto se llevaron a cabo coordinaciones con los equipos de profesionales del municipio, estableciendo lazos de comunicación, con la finalidad de llegar más a la persona beneficiaria y poder ofrecer así un servicio adaptado a sus necesidades y su realidad personal. Estas coordinaciones se realizaron prácticamente a diario, de forma tanto interna como externa, con todos los profesionales que formaban parte en este sector de población.

Igualmente se organizaron y llevaron a cabo actividades, con el objetivo de que los mayores se relacionasen e interactuasen con otros beneficiarios del proyecto que se encontraban en situaciones similares. Con estas acciones, la trabajadora social buscó favorecer la prevención de la dependencia y promoción del envejecimiento activo, evitando el sedentarismo y/o la falta de entretenimiento y creando lazos de unión entre ellos. Entre estas actividades podemos destacar la labor de una entidad dedicada a la animación y dinamización de grupos, en los que se crearon espacios de encuentros para la realización de talleres de manualidades semanalmente; se recalca el éxito de los talleres de almanaque en lienzo de madera y la elaboración de cajas navideñas.

Hay que destacar, también, que, a partir del estado de alarma, en las actividades organizadas se ha reducido considerablemente el número de participantes según las recomendaciones sanitarias y manteniendo las directrices indicadas en cada momento para preservar la salud de los mayores.

Además, hemos contado con la colaboración desinteresada de algunas empresas de restauración que nos ayudaron a organizar mañanas de tertulia, donde a través de un desayuno hemos conversado con los mayores en un espacio relajado y distendido.

También se organizaron salidas aprovechando los diferentes lugares de la isla como, por ejemplo, El charco de San Ginés, El Reducto, etc. Con ello se ha favorecido la prevención de la dependencia y la promoción del envejecimiento activo.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Por otro lado, se tuvieron en cuenta a aquellas personas con movilidad reducida, las cuales fueron también atendidas realizando paseos al aire libre, favoreciendo así momentos en los que dejamos a un lado la rutina diaria del hogar.

Temporalidad:

- **Fecha de Inicio:** 01/01/2020
- **Fecha de Finalización:** 31/12/2020

Intervención y Resultados (S.A.S.):

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS
Favorecer la mejora de las condiciones vitales y sociales de las personas mayores.	Servicio de Atención Social.	Nº personas beneficiarias	63	54
		Nº de personas con las que se establece P.T.I.	63	54
		Nº de visitas de la Trabajadora Social	710	622
		Nº de personas derivadas a las que se les presto el servicio únicamente durante el estado de alarma.	-	7
		Nº de llamadas telefónicas durante el estado de alarma	-	274
		Nº de personas que requirieron acompañamiento fuera del domicilio	21	35
		Nº de acompañamientos	146	148

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

		fuera del domicilio		
Informar, orientar y animar a las personas mayores a su participación en actividades socio-culturales.	Servicio de Atención Social	Nº de beneficiarios.	63	54
		Nº de personas que participan en actividades socio-culturales	17	20
Informar, orientar y asesorar a las personas mayores de los recursos sociales comunitarios.	Servicio de Atención Social	Nº Total de beneficiarios	63	54
		Nº de asesoramientos realizados	147	235
Favorecer la prevención de la dependencia y promoción del envejecimiento activo.	Actividades organizadas	Nº Total de Personas beneficiarias	63	54
		Nº Total de personas beneficiarias de talleres realizados	16	12
		Nº Total de personas beneficiarias de salidas, individuales, grupales y paseo por la isla.	15	16
		Nº Total de personas beneficiarias de las tertulias.	16	12
Apoyar y participar en actividades de sensibilización	Servicio de Atención Social	Nº de actividades de sensibilización en las que se participa	2	1
Fomentar el trabajo en equipo y en red con los agentes participantes en el proceso de mejora.	Reuniones de Coordinación	Nº de reuniones coordinación internas	23	21
		Nº de reuniones coordinación externas	28	20

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

		Nº de llamadas de coordinación externa	-	98
Acogida y acompañamiento al voluntariado.	Acogida y acompañamiento al voluntariado	Nº de voluntarios acompañantes	4	2

Durante el año 2020, desde el Servicio de Atención Social del Proyecto Acompañamiento a Mayores en Soledad se atendió, asesoró y orientó a 54 personas, procedentes principalmente del municipio de Arrecife (37 mujeres y 17 hombres), tras analizarse la situación y diseñar un Plan de Trabajo Individualizado con cada una de ellos, se contó con el apoyo de la Auxiliar de Ayuda a Domicilio y con otros recursos externos, para lograrse a medio y largo plazo la mejora de la calidad de vida de las personas. Para ello se realizaron seguimientos periódicos, no sólo por parte de la trabajadora social, sino también por parte de la auxiliar de ayuda a domicilio, así como con intervenciones externas y conjuntas con otros profesionales e instituciones. Además, se mantuvo un seguimiento a 10 beneficiarios del proyecto que durante el año 2020 se encontraban viviendo en residencias.

Con el fin de mejorar la calidad del servicio, favorecer la mejora de la situación de cada persona, unificar criterios y establecer líneas de intervención conjunta, se llevaron a cabo coordinaciones a nivel interno y externo, estableciéndose para ello reuniones de coordinación internas (14) y reuniones de coordinación externas (20) además de todas las llamadas telefónicas (98) y emails intercambiados con diferentes instituciones y administraciones para el seguimiento de muchos de los usuarios y así evitar encuentros en espacios cerrados con otras personas.

Así mismo, queremos resaltar que las personas atendidas demandaron principalmente acompañamiento en el domicilio, realizándose por parte de la trabajadora social 622 visitas a lo largo del periodo en el que se ha desarrollado el proyecto con una media aproximada de 3 visitas diarias, teniendo en cuenta que durante el periodo del estado de alarma (aproximadamente unos 2 meses) no se pudieron realizar acompañamientos en domicilio siguiendo las directrices sanitarias.

Además, durante los procesos individualizados se facilitaron diferentes herramientas tales como: pedir citas en la oficina de servicios sociales, seguridad social, médicos, compra de medicamentos y productos básicos del hogar, contactos con instituciones para facilitar y agilizar ayudas, acompañamiento en gestiones cuando la necesidad lo requiera, etc., siendo un total de 148 acompañamientos en diferentes gestiones.

Por otra parte, un total de 22 mayores participaron en los diferentes talleres, tertulias y salidas que han sido organizados desde este proyecto.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Cabe destacar que durante el periodo del estado de alarma y debido a que la auxiliar de ayuda a domicilio entró en ERTE fue la trabajadora social la que se hizo cargo de realizar el acompañamiento vía telefónica, así como la entrega de material indispensable, comida y medicamentos en las viviendas de los mayores que lo necesitaron.

También es importante destacar que, a mediados de noviembre, durante un mes y medio, el proyecto pudo contar con una trabajadora social más, lo que repercutió positivamente en el servicio prestado a los beneficiarios, ya que tanto los acompañamientos, las actividades, la tramitación de documentación para solicitar ayudas, como las salidas, se multiplicaron. Viéndose reflejado una mejora en la calidad del servicio y en la atención a los mayores.

Se ha contado con la colaboración de dos voluntarias acompañantes, dos enfermeras que realizaron dos talleres relacionados con el ámbito de la salud a grupos de personas pertenecientes a este proyecto.

3.4.2. - SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (S.A.D.):

Objetivo General:

Acompañar y apoyar a los mayores en el domicilio para reducir el sentimiento de soledad que les genera pasar la mayor parte de su tiempo sin ningún tipo de compañía, además de favorecer el cuidado de la alimentación.

Objetivos específicos:

- Favorecer la mejora de las condiciones vitales y sociales, contribuyendo en el cuidado de la alimentación.
- Realizar visitas y acompañamientos a los mayores.
- Apoyar y participar en actividades de sensibilización.
- Coordinaciones de equipo.
- Acoger y acompañar al voluntariado.

Actividad:

La auxiliar de ayuda a domicilio junto con la trabajadora social, mantuvieron una entrevista personal con cada uno de los mayores que requerían este servicio. En estas entrevistas se valoró la situación y la necesidad de cada uno de ellos, sus características personales, sociales y económicas, valorando de esta manera el servicio que se les podía proporcionar favoreciéndose, por un lado, la adecuada alimentación (entregas de alimentos perecederos y no perecederos para que ellos mismos

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

los elaboraran o elaboración de comidas); y, por otro lado, favorecer el apoyo y acompañamiento en el domicilio. Cabe señalar que respecto a aquellas personas beneficiarias cuyo objetivo fue garantizar la correcta alimentación, los principales motivos fueron: porque carecían de recursos para poder disponer de una alimentación básica, o debido a que por su grado de dependencia no les era posible tener una alimentación sana y equilibrada.

Una vez valorada la situación de la persona, se comenzó con el servicio por parte de la auxiliar de ayuda a domicilio, en cada caso de una manera personalizada que podría ser:

- Elaboración de comidas a aquellos beneficiarios que por su situación o por no disponer de los medios necesarios, no podían prepararse ellos mismos una alimentación correcta. Se les hizo comida para 5 días a la semana previa valoración.
- Entrega de cestas de alimentos perecederos y no perecederos a aquellas personas que presentaban deficiencias alimenticias y/o económicas, pero que ellos mismos o sus familiares podían elaborar.

Para la elaboración de comidas la auxiliar de ayuda a domicilio tenía en cuenta las necesidades alimenticias de cada beneficiario: intolerancias, alergias, prescripciones o recomendaciones médicas, así como otros elementos, tales como, la posibilidad de mantener y almacenar los alimentos en un lugar idóneo, dificultades al masticar, etc.

Teniendo en cuenta todos estos factores y la situación de cada persona, se planificó y estipuló el número de elaboraciones semanales de comida, para que durante toda la semana tuviesen una alimentación completa y equilibrada.

En cuanto a las personas beneficiarias que recibieron a través de este servicio bolsas de alimentos, se buscó ser un apoyo ante el déficit que presentaban para llevar a cabo una alimentación adecuada, para ello la auxiliar de ayuda a domicilio tenía la tarea de organizar y preparar bolsas de alimentos perecederos y no perecederos.

También, por parte de la auxiliar de ayuda a domicilio se realizaron visitas y acompañamientos en los domicilios para disminuir en cierto modo el sentimiento de soledad y poder así observar y comunicar las posibles necesidades de la persona, además de informarles y motivarles para participar en actividades dirigidas a ellos.

Se estableció una comunicación diaria y continua entre la auxiliar de ayuda a domicilio y la trabajadora social para informar y planificar las visitas a los domicilios de una manera coordinada y teniendo en cuenta el grado de necesidades de cada persona.

Además, dentro de las actividades organizadas en las que los mayores se relacionaron e interactuaron, se buscó favorecer la prevención de la dependencia y promoción del envejecimiento

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

activo, la auxiliar de ayuda a domicilio colaboró y trabajó conjuntamente con la trabajadora social para la organización y puesta en marcha de dichos talleres y actividades.

Temporalidad:

- **Fecha de Inicio:** 01/01/2020
- **Fecha de Finalización:** 31/12/2020

Indicadores y Resultados (S.A.D.):

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS
Favorecer la mejora de las condiciones vitales y sociales.	Servicio de Ayuda a Domicilio	Nº Total de personas beneficiarias	25	27
		Nº de beneficiarios de menús elaborados en domicilio		6
		Nº de menús elaborados en domicilio.		97
		Nº de bolsas de alimentos perecederos y/o no perecederos facilitadas	101	222
Realizar visitas y acompañamientos a los mayores.	Servicio de Ayuda a Domicilio	Nº Total de Personas	63	54
		Nº de visitas de la Auxiliar de Ayuda a Domicilio	595	605
Apoyar y participar en actividades de sensibilización	Servicio de Ayuda a Domicilio	Nº de actividades de sensibilización en las que participa.	2	1
Coordinaciones de equipo	Reuniones de coordinación internas y externas	Nº de R. Internas.	23	13
		Nº de R. Externas.	10	10
Acoger y acompañar al voluntariado	Acoger y acompañar al voluntariado	Nº de voluntarios acompañantes	4	2

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

El servicio de alimentación de este proyecto ha prestado asistencia a 27 personas del municipio de Arrecife (19 mujeres y 8 hombres) un 50% de los beneficiarios del proyecto, lográndose a medio y largo plazo la mejora alimenticia de estos mayores y, por lo tanto, de su calidad de vida.

La necesidad que más se apreció de este servicio fue la entrega de alimentos perecederos y no perecederos para que ellos mismos los elaborasen, con un total de 27 beneficiarios. A 6 personas mayores se les elaboraron los alimentos directamente en sus casas.

Indicar que, durante el periodo del estado de alarma por la Covid-19 la auxiliar de ayuda a domicilio se mantuvo temporalmente en ERTE.

Durante el último mes y medio del año se contó con una auxiliar de ayuda a domicilio más, lo que mejoró considerablemente la calidad del servicio ofrecido a los mayores, pudiendo ampliar el número y la calidad de las visitas.

3.4.2. - SERVICIO DE AYUDA TERAPÉUTA. (S.A.T)

Objetivo General:

Acompañar y apoyar a los mayores en el domicilio para reducir el sentimiento de soledad que les genera pasar la mayor parte de su tiempo sin ningún tipo de compañía, promoviendo el envejecimiento activo

Objetivos específicos:

- Favorecer la mejora de las condiciones vitales y sociales.
- Realizar visitas y acompañamientos a los mayores.
- Realizar actividades para mantener activos en cuerpo y mente a los mayores.
- Apoyar y participar en actividades de sensibilización.
- Coordinaciones de equipo.
- Acoger y acompañar al voluntariado.

Temporalidad:

- **Fecha de Inicio:** 16/11/2020
- **Fecha de Finalización:** 31/12/2020

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Indicadores y Resultados (Terapeuta):

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS
Favorecer la mejora de las condiciones vitales y sociales.	Ayudante Terapeuta	Nº Total de personas beneficiarias	-	15
		Nº Total de acompañamientos	-	53
		Nº Total de actividades y salidas individuales o grupales.	-	5
		Nº Total de entrega de alimentos	-	3
Realizar visitas y acompañamientos a los mayores.		Nº de visitas		53
Realizar actividades para mantener activos en cuerpo y mente a los mayores.		Nº de actividades		5
Apoyar y participar en actividades de sensibilización.		Nº de actividades en que participa		0
Coordinaciones de Equipo		Nº de reuniones internas en que participa		3
		Nº de reuniones externas		0
Acoger y acompañar al voluntariado.		Nº de personas voluntarias a las que acoge y acompaña.		0

La incorporación al proyecto de una ayudante terapeuta, además de mejorar el servicio al aumentar el número y la calidad de las visitas a los beneficiarios, se ha podido hacer hincapié en otros aspectos enfocados a prevenir un estado crónico-depresivo, en muchos casos irreversible en mayores que viven la soledad, ya que tienen una baja autoestima debido al mayor tiempo del que disponen en el que no hacen nada.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Durante el tiempo que se contó con la ayudante terapeuta, se realizaron 53 visitas a 15 usuarios del proyecto, donde se realizaron tanto acompañamientos como talleres y actividades individuales.

D) ÁREA DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA

3.5. PROYECTO PIA: PROMOCIÓN DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA

Objetivo general:

Favorecer el desarrollo socioeducativo de la infancia y la adolescencia mediante acciones que promuevan la Inclusión Social.

Objetivos específicos:

1º Favorecer el desarrollo socioeducativo de la infancia y la adolescencia en el ámbito de la Educación Formal, fomentando la educación emocional, la educación en valores y las habilidades sociales.

2º Favorecer el desarrollo socioeducativo de la infancia y adolescencia en el ámbito comunitario, fomentando la educación emocional, la educación en valores y las habilidades sociales.

3º Potenciar el trabajo en red entre los profesionales y voluntariado implicados en el proceso.

4º Acoger e incorporar al voluntariado en el proyecto.

Población a la que se dirige el proyecto:

El proyecto PIA va dirigido a menores de entre 3 y 17 años de la isla de Lanzarote.

Temporalidad:

- **Fecha de Inicio:** 01/01/2020
- **Fecha de Finalización:** 31/12/2020

Actividades:

Durante el año 2020, el proyecto PIA (Promoción de la Infancia y Adolescencia) se ha llevado a cabo en el ámbito de la Educación Formal (CEIP e IES) a través de acciones socioeducativas orientadas al desarrollo de la educación emocional, de la educación en valores y el aprendizaje de habilidades sociales; esto mediante la realización de talleres en las aulas desde una metodología flexible, activa y participativa.

El objetivo de estas iniciativas y visitas a los centros ha sido el acercamiento de los más pequeños y jóvenes a la educación emocional, la educación en valores y adquisición de habilidades

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

sociales, condiciones imprescindibles hacia el logro de una vida plena y lo más normalizada posible bajo los principios de Inclusión Social. Las programaciones didácticas incluyeron presentaciones de Power Point, recursos didácticos y vídeos relacionados con la materia.

Por otra parte, cabe destacar que desde el Ámbito Comunitario, finalmente no se desarrollaron los talleres inicialmente planteados por el proyecto, debido en gran parte a la crisis sanitaria derivada de la COVID-19 y su consecuente cierre de actividades en este ámbito durante gran parte del pasado año.

Intervención y resultados:

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS*	RESULTADOS OBTENIDOS
Favorecer el desarrollo socioeducativo de la infancia y la adolescencia en el ámbito de la Educación Formal.	Talleres de Educación Emocional enCEIP e IES.	- N° de talleres de Educación Emocional.	4	4
		-N° de menores participantes en los talleres de Educación Emocional.	80	80
	Talleres de Educación en Valores enCEIP e IES.	- N° de talleres de Educación en Valores.	4	2
		-N° de menores participantes en los talleres de Educación en Valores.	80	40
	Talleres de Habilidades Sociales enCEIP e IES.	- N° de talleres de Habilidades Sociales.	4	2
		-N° de menores participantes en los talleres de Habilidades Sociales.	80	40
		-N° total de menores participantes en los talleres realizados.	240	160
Favorecer el desarrollo socioeducativo de la infancia y la adolescencia en el ámbito comunitario.	Talleres de Educación Emocional enel ámbito comunitario.	- N° de talleres de Educación Emocional.	2	0
		-N° de menores participantes en los talleres de Educación Emocional.	20	0

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

	Talleres de Educación en Valores en el ámbito comunitario.	- Nº de talleres de Educación en Valores. -Nº de menores participantes en los talleres de Educación en Valores.	2 20	0 0
	Talleres de Habilidades Sociales en el ámbito comunitario.	- Nº de talleres de Habilidades Sociales. -Nº de menores participantes en los talleres de Habilidades Sociales.	2 20	0 0
Potenciar el trabajo en red entre los profesionales y voluntariado implicados en el proceso.	Coordinaciones internas y externas	-Nº de coordinaciones internas con el equipo técnico. -Nº de coordinaciones internas con dirección -Nº de coordinaciones externas -Nº de reuniones con el voluntariado	12 12 18 3	6 6 19 0
Acoger e incorporar al voluntariado	Talleres en los que participa voluntariado	-Nº de talleres en los que participa voluntariado. -Nº de voluntarios que participan en los talleres.	3 1	0 0

* El resultado esperado anual es una estimación aproximada de los resultados que se esperaban alcanzar en la implementación del proyecto PIA para el año 2020.

Durante el año 2020, la desde el Área de Infancia y Adolescencia, la Fundación Canaria Flora Acoge llevó a cabo un total de 8 talleres en los centros; 4 talleres de Educación Emocional, 2 de ellos en el CEIP Mararía (Femés) y otros 2 en el CEIP La Garita (Arrieta), 2 talleres de Educación en Valores y 2 talleres de Habilidades Sociales en el CEIP Mararía (Femés). Por ello, podemos concluir que hubo una participación total de 160 alumnos/as.

Cabe mencionar, que el proyecto PIA (Promoción de la Infancia y la Adolescencia) no pudo implementarse, tal y como estaba previsto, en el mes de marzo del año pasado; como consecuencia

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

de la crisis sanitaria provocada por la pandemia COVID-19 la cual obligó a cerrar colegios e institutos, readaptando las clases presenciales al formato on-line. Por ello, los talleres que se llevaron a cabo comenzaron en el curso escolar 2020-2021, iniciándose en el último trimestre del año.

Del mismo modo, señalar que las acciones socioeducativas previstas para su implementación en el ámbito comunitario, también se vieron afectadas por las medidas de prevención derivadas de la COVID-19.

En cuanto a las reuniones de coordinación interna, se llevaron a cabo 6 con el equipo técnico del programa y otras 6 con la dirección de la entidad. Por otra parte, se llevaron a cabo 19 coordinaciones con los CEIPS e IES a fin de planificar y dar seguimiento a los talleres en los centros.

Durante el año 2020, no se contó con la participación de voluntariado para la realización de los talleres.

E) ÁREA DE SENSIBILIZACIÓN

3.6. PROYECTO DESPIERTA

Objetivo general:

Informar y concienciar a la población sobre la realidad de las personas en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo, así como sobre los mecanismos de inclusión social que favorecen el proceso de mejora de su situación; y los servicios y acciones que se desarrollan desde el programa Inclusión Social.

Objetivos específicos:

- 1º Promover la participación de la sociedad en actividades y campañas de sensibilización y prevención de la exclusión social.
- 2º Informar y sensibilizar en CEIPS e IES sobre el programa Inclusión Social.
- 3º Realizar y/o participar en iniciativas solidarias y actividades culturales, educativas y deportivas.
- 4º Participar en los diferentes medios de comunicación: radio, televisión y prensa escrita.
- 5º Informar y denunciar a través de la página web y las redes sociales.
- 6º Potenciar el trabajo en red entre los agentes implicados.
- 7º Acoger y acompañar al voluntariado del Proyecto.

Población a la que se dirige el proyecto:

El proyecto Despierta va dirigido a la población de Lanzarote.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Temporalidad:

- **Fecha de Inicio:** 01/01/2020
- **Fecha de Finalización:** 31/12/2020

Actividades:

Durante el año 2020, desde el Área de Sensibilización, la Fundación Canaria Flora Acoge con la finalidad de promover la participación de la sociedad en general, participó en numerosas campañas de recogida de alimentos, productos de higiene y limpieza, ropa y calzado; algunas fueron iniciativas propias de la entidad y otras de carácter externo. No obstante, cabe destacar que, debido a la situación generada por la crisis sanitaria, gran parte de las actividades de sensibilización no se pudieron llevar a cabo, entre otras: Jornadas, ferias y charlas de sensibilización y prevención de la exclusión social; tanto hacia la población en general como hacia los Centros de Educación Infantil y Primaria (CEIP) e Institutos de Educación Secundaria (IES); debido al cierre de los mismos durante la pandemia.

En cuanto a las iniciativas solidarias y actividades culturales, educativas y deportivas; llevadas a cabo por la entidad o en las que ésta participó, con el objetivo de sensibilizar y recaudar fondos propios, también cabe mencionar que se vieron notablemente afectadas por la suspensión de actividades no esenciales, a consecuencia de la crisis sanitaria acontecida durante casi la totalidad del año.

Por otra parte, cabe destacar que, al margen de lo anterior, la entidad se mantuvo presente en los diferentes medios de comunicación: radio, televisión y prensa escrita; con la finalidad de visibilizar y ofrecer información sobre el programa Inclusión Social, sus proyectos y servicios. En la misma línea de información y difusión, se siguieron realizando publicaciones a través de la página web www.floraacogefundacion.org y redes sociales (Facebook e Instagram).

Intervención y resultados:

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS
Promover la participación de la sociedad en actividades y campañas de sensibilización y prevención de la exclusión social.	Jornadas, ferias y charlas de sensibilización e información.	-Nº de jornadas, ferias y charlas.	6	0
		-Nº de participantes en jornadas, ferias y charlas.	910	0
	Campañas de recogida de alimentos,	-Nº de Campañas de recogida de alimentos,	32	24

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

	productos de higiene y limpieza, ropa y calzado.	productos de higiene y limpieza, ropa y calzado.		
Informar y Sensibilizar en CEIPS e IES sobre el programa Inclusión Social.	Charlas de sensibilización y prevención en CEIPS e IES.	- N° de charlas de sensibilización	17	0
		- N° de menores que participan en charlas.	510	0
	Visitas de CEIPS e IES a la entidad.	- N° de visitas de CEIPS e IES a la entidad.	8	0
		- N° de menores que visitan la entidad.	--	0
	Visitas de la entidad a CEIPS e IES.	-N° de visitas de la entidad a CEIPS e IES.	7	1
Realizar y/o participar en iniciativas solidarias y actividades culturales, educativas y deportivas.	Iniciativas solidarias y actividades culturales, educativas y deportivas.	-N° de iniciativas solidarias y actividades culturales, educativas y deportivas.	14	4
Participar en los diferentes medios de comunicación: radio, televisión y prensa escrita.	Participación en los medios de comunicación: radio, televisión y prensa escrita.	-N° de intervenciones en radio.	12	7
		-N° de intervenciones en televisión.	2	2
		-N° de intervenciones en prensa escrita	1	0
Informar y denunciar a través de la página web y las redes sociales.	Publicaciones en la página web, Facebook e Instagram.	-N° de publicaciones en página web, Facebook e Instagram.	145	132

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Potenciar el trabajo en red entre los agentes implicados.	Reuniones de coordinación internas.	-Nº de reuniones de coordinación internas con el equipo técnico.	33	6
		-Nº de reuniones de coordinación internas con dirección.	12	6
	Coordinaciones con colaboradores públicos y privados.	-Nº de coordinaciones con colaboradores públicos y privados.	102	87
Acoger y acompañar al voluntariado del Proyecto.	Acogida y acompañamiento del voluntariado	-Nº de personas voluntarias que participan en el proyecto.	28	11
		-Nº de coordinaciones con personas voluntarias que participan en actividades.	28	16

Durante el año 2020, la Fundación Canaria Flora Acoge no participó en jornadas, ferias y/o charlas de sensibilización dirigidas a la población en general, no obstante, desde el Área de Sensibilización, se llevaron a cabo 24 campañas e iniciativas de recogida de alimentos, productos de higiene, limpieza, ropa y calzado; algunas iniciativas propias de la entidad y otras de carácter externo. Estas fueron: campaña de recogida de alimentos, productos de higiene y limpieza en el Parque Deportivo Municipal (CLECE); campaña de recogida de alimentos, productos de higiene y limpieza organizada por el grupo de Jóvenes de La Graciosa “Siete en la Octava”; campaña de recogida de productos en el Hotel Occidental Lanzarote Playa; campaña de recogida de alimentos y productos de higiene organizada por la Fundación Canaria Flora Acoge; campañas de alimentos, productos de higiene y limpieza en el CEIP La Garita, en el CEIP Costa Tegui y en el IES Las Maretas; campaña de recaudación económica en el IES Salinas; campaña de ropa interior llevada a cabo por el Rancho de Pascua de Haría y la campaña de Navidad organizada cada año por la Fundación Canaria Flora Acoge.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Con respecto a la campaña de Navidad, cabe destacar que en ella participaron 9 hoteles y 6 empresas colaboradoras, que siguen a continuación: Arrecife Gran Hotel, Hotel Meliá Salinas, Occidental Lanzarote Playa, Grand Teguiuse Playa, Los Zocos Club Resort, Hotel Sandos Papagayo Beach Resort, Hotel Costa Calero, Hotel San Antonio, Hotel Sol, Grupo Rosa, Quesería El Faro, Bricej, Supermercados Spar, Intersport y Farmacia Tenorio.

Por otra parte, como se mencionó anteriormente, no se impartieron charlas de sensibilización y prevención de la exclusión social en Centros de Educación Infantil y Primaria (CEIP) e Institutos de Educación Secundaria (IES); debido al cierre de los mismos durante la pandemia. Pero sí se realizó una visita por parte de técnicos y beneficiarias del proyecto Acompañamiento a Mayores en Soledad al IES Altavista, en la que se llevó a cabo un encuentro intergeneracional entre las personas mayores y alumnos/as de Bachillerato.

Del mismo modo, se llevaron a cabo 4 iniciativas solidarias y/o actividades culturales, educativas y deportivas, tales como: “Bolígrafos Solidarios” iniciativa de la entidad, “Bolsas Solidarias” colaboración de Pampero Lanzarote, “Bonos Deportivos” colaboración del LUDE Gestiones y Servicios y “Un libro, un plato de comida”, iniciativa externa de venta de libros a beneficio de la entidad.

Durante el año 2020, se participó 9 veces en los diferentes medios de comunicación. En cuanto a la radio, se participó en 5 programas de Radio Insular (FM 96.7) del Cabildo de Lanzarote, 1 intervención en Radio Eccla y 1 intervención en la Cadena Ser. En televisión, se participó 2 veces; 1 en Radio TV Canaria y otra intervención en el programa “Cógeme si Puedes” de la TV Canaria, donde la entidad fue beneficiaria de una aportación económica. En cuanto a prensa escrita, en 2020 no se publicó ningún artículo relacionado con la entidad, aunque sí se nombra a la Fundación Canaria Flora Acoge en diversos artículos relacionados con colaboraciones por parte de empresas y otras entidades, tales como Mercadona, Fundación Dinosol y Fundación Disa.

Con respecto a la participación a través de redes sociales y página Web, el pasado año se publicaron a través de Facebook 76 publicaciones; 30 publicaciones en Instagram y 26 noticias en la página Web. Por ello, podemos concluir que la entidad publicó un total de 132 noticias de interés general de actualidad y/o noticias propias de la entidad.

Durante el pasado año, se llevaron a cabo 6 reuniones de coordinación internas con el equipo técnico, 6 reuniones de coordinación internas con dirección y 87 coordinaciones con colaboradores públicos y privados.

En cuanto a la participación del voluntariado en el proyecto Despierta, cabe señalar que fueron 11 personas las que realizaron voluntariado, participando de forma activa en programas de radio y

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

en propuestas de actividades de sensibilización. Con estas personas se llevaron a cabo 16 coordinaciones para la consecución de los objetivos del proyecto.

Por ello, podemos concluir que, en general, han disminuido los datos con respecto al año anterior, en relación al número de ferias, jornadas, campañas de recogida de productos; charlas de sensibilización y prevención de la exclusión social en CEIPS e IES; iniciativas solidarias y actividades culturales, educativos y deportivos; así como en cuanto al número de intervenciones en los diferentes medios de comunicación y al número de personas voluntarias que han participado en las diferentes actividades, llevadas a cabo desde el Área de Sensibilización.

Cabe mencionar, que muchas de estas actividades planteadas al inicio de 2020 desde el proyecto Despierta, tales como el V Encuentro de Jazz y Bossa Nova y el VIII Foro sobre Inclusión Social, previstos para los meses de mayo y junio respectivamente; no se pudieron llevar a cabo debido a la crisis sanitaria provocada por la pandemia COVID-19. Motivo por el cual, la entidad tuvo que prescindir de los servicios de la persona responsable de la ejecución de dicho proyecto; manteniendo algunas de las iniciativas gestionadas por otros profesionales de la entidad.

Cabe destacar que con respecto al número de publicaciones de la página Web y redes sociales el dato se ha mantenido respecto al año anterior.

E) ÁREA DE VOLUNTARIADO

3.7.- PROYECTO VOLUNTARI-ANDO

Objetivo General:

Garantizar espacios de participación de personas voluntarias en la Fundación.

Objetivos Específicos:

- 1º Acoger, informar y orientar al 100% de personas voluntarias que lo soliciten.
- 2º Facilitar la participación e incorporación del 100% de las personas voluntarias en los servicios y/o actividades.
- 3º Favorecer espacios de participación, comunicación, formación y reflexión.

Población destinataria:

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

El presente proyecto va dirigido a todas aquellas personas que quieran formar parte de la entidad de forma voluntaria, activa y participativa; respetando los derechos y deberes que implican el desempeño de su labor.

Actividad:

En la sede de la entidad, se llevan a cabo reuniones de acogida, información y orientación con personas interesadas en formar parte del voluntariado. Las personas encargadas de dicha gestión, son los técnicos responsables del área de voluntariado; las cuales se encargan del ciclo de su acción voluntaria desde su incorporación y acogida hasta su salida.

A través de una entrevista inicial, con la finalidad de que la persona voluntaria conozca la organización y sus formas de participación, se comparten las motivaciones de la persona y las necesidades de los servicios, acordándose su incorporación a los mismos. Para formalizar la colaboración, se cumplimenta la correspondiente ficha de recogida de datos, la firma de la Ley de Protección de Datos y la entrega del código ético del voluntariado (derechos y deberes del voluntario). En el caso de menores voluntarios, también se requiere la autorización firmada por parte de los padres, madres o tutores legales.

La incorporación de la figura del voluntariado en los diferentes servicios se hace progresivamente, primero participando como observador y al cabo de unos días participando activamente, apoyando y acompañando los servicios, o bien planificando y llevando a cabo talleres mediante los que se compartan habilidades y/o destrezas.

Cabe señalar que existen diferentes formas de participación en la organización:

- Participar en los servicios: servicio de duchas, desayuno y lavandería, servicio de almuerzo, servicio de consigna, servicio de ropero y talleres ocupacionales.
- Participar en actividades y/o campañas de sensibilización.
- Participación institucional: gestión y funcionamiento de la entidad (Patronato).

A lo largo del periodo en el que se lleva a cabo el voluntariado, se establecen puntos de encuentro y participación, con la finalidad de ofrecer información sobre el funcionamiento de los servicios y/o de los talleres y actividades, compartir inquietudes, realizar propuestas de mejora y llevar a cabo formación relacionada directamente con la labor del voluntariado.

A posteriori, se realizan entrevistas personales y/o cuestionarios anónimos, para conocer el grado de satisfacción de las personas voluntarias y se abren canales para aportar sugerencias, todo ello con el objetivo de favorecer su continuidad en la organización y mejorar de la relación establecida.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

La finalización del vínculo de la persona voluntaria con la organización forma parte del proceso de la relación iniciada. Identificar los motivos que les llevan a salir de la organización ayudará a prevenir posibles bajas y garantizar una salida adecuada, reconociéndose su labor y aportación a la misión de la organización.

Temporalidad:

- **Fecha de Inicio:** 01/01/2020
- **Fecha de Finalización:** 31/12/2020

Indicadores del proyecto Voluntari-ando:

Sobre el voluntariado que participa en los diferentes servicios de los proyectos 2020

Nº Total de Personas voluntarias que participan en P. de Promoción Social	2
- Servicio de duchas, desayuno y lavandería	1
- Servicio de almuerzo	0
- Talleres ocupacionales	0
- Apoyo en la elaboración de base de datos interna	1
Nº de Personas voluntarias que participan en el P. Casa de Acogida	4
-Apoyo y acompañamiento en talleres y actividades	2
- Apoyo en la dinámica y funcionamiento de la Casa	1
- Servicio de peluquería	1
Nº de Personas voluntarias que participan en el P. Acompañamiento a Mayores en Soledad.	2
-Charlas y talleres sobre el cuidado de la salud	2
Nº de Personas voluntarias que participan en el P. Hoy Invitamos Nosotros	1
Nº de Personas voluntarias que participan en el P. Despierta	11
Nº de Personas Voluntarias que participan permanentemente en la Gestión de la Entidad	7
Nº Total de personas Voluntarias que participan en el Programa en 2020	27

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Intervención y resultados del proyecto Voluntari-ando:

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS
Acoger, informar y orientar al 100% de personas.	Acogida de las personas voluntarias	Nº total de personas voluntarias.	72	32
		Nº de personas nuevas voluntarias participantes	8	15
		Nº de voluntarios que continúan desde 2019.	44	12
		Nº voluntarios nuevos que formalizan la relación, pero que no llegan a llevar a cabo su participación en 2020.	--	5
Facilitar la participación del 100% de los voluntarios.	Participación del voluntario acogido en los servicios, actividades y/o gestiones.	Nº de voluntarios/as que participaron puntualmente en los servicios y/o actividades.	27	23
		Nº de voluntarios que participan en la marcha de servicios.	18	16
		Nº de voluntarios que participan en la gestión de la entidad	7	7
Favorecer espacios de información, incorporación y coordinación.		Nº de reuniones iniciales de información.	45	20
		Nº de reuniones de incorporación	45	27

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

	Reuniones de información, incorporación y coordinación.	Nº de reuniones de coordinación con el voluntariado.	53	47
		Nº de reuniones de coordinación del equipo técnico.	12	11
		Nº de espacios de desvinculación formal.	0	5

Cabe hacer mención nuevamente, sobre los efectos que la Pandemia vivida por la Covid-19 ha generado en la marcha de los proyectos, así pues en el proyecto Voluntari-ando, se ha tenido que limitar la participación de las personas voluntarias en el funcionamiento de los servicios, a fin de prevenir el contagio de la enfermedad, teniendo en cuenta, que muchas personas voluntarias eran población de riesgo, que muchos otros procedían de colegios e institutos de la isla y se determinó que su acción durante este año se paralizase; así como el que los espacios en los que la actividad se podía realizar y la población atendida, requiriese la relación con el menor número de personas posibles.

A lo largo del año 2020, desde el proyecto de Promoción Social, se ha contado con la participación de un total de 2 personas voluntarias, de las cuales 1 persona ha colaborado en la elaboración de la base de datos interna, y la otra persona participó en el funcionamiento del servicio de duchas y lavandería.

Cabe destacar, la colaboración periódica de 2 enfermeras del Servicio Canario de Salud, que durante el año prestaron servicios sanitarios a las personas beneficiarias del programa (Campaña de vacuna contra la gripe); así como llevaron a cabo charlas y talleres a personas mayores del Proyecto Acompañamiento a Mayores en Soledad, sobre el cuidado de la salud.

En la Casa de Acogida se pudo contar con la participación de 4 personas voluntarias que apoyaron y acompañaron a los ayudantes terapeutas en la planificación y dinamización de talleres y actividades relacionadas con la repostería, en la ocupación del ocio y tiempo libre, realizando cortes pelo y acompañando del funcionamiento y dinámica de la convivencia en la casa.

Respecto al voluntariado participante en el Proyecto Hoy invitamos nosotros, 1 persona apoyo el servicio, gestionando la elaboración y entrega de las cestas de alimentos a las familias beneficiarias del proyecto, apoyando así la labor de la Ayudante terapeuta.

Desde el proyecto Despierta, se contó con la participación de 11 voluntarios, 5 de los cuales participaron en programas de radio, 5 en charlas y talleres integradas en la campaña de sensibilización

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

y prevención de la exclusión social, llevadas a cabo en diferentes centros de educación primaria y secundaria de la isla, con la finalidad de compartir su experiencia en la entidad y/o su testimonio de vida; así mismo, se contó con la colaboración de 1 voluntaria cuya propuesta consistió en organizar y llevar a cabo un concierto de Jazz y Bossa Nova, el cual se ha tenido que suspender por motivos de seguridad y prevención de contagio ante la Covid-19.

Por su parte, los 7 miembros del Patronato participaron de forma activa en la gestión y organización de la Entidad y del Programa.

Según los datos obtenidos, podemos concluir que, durante el año 2020, la entidad ha podido contar con una amplia red de voluntariado, conformada por 32 personas, de las cuales 20 han sido nuevas incorporaciones de personas voluntarias a la entidad, de esas 5 no llegaron a hacer efectiva su labor (principalmente por prevención del contagio de la enfermedad) y 12 los voluntarios que continuaban con su actividad desde el año anterior.

En cuanto a la participación del voluntariado en la entidad, cabe destacar que algunos voluntarios participaron en servicios y/o actividades puntuales llevadas a cabo por la entidad, 27 voluntarios participaron de forma continuada en la marcha de los servicios y/o actividades de la entidad, y 7 miembros del Patronato de la Fundación Canaria Flora Acoge que asumen el cargo de gestión de la entidad de forma voluntaria.

A lo largo del año, se llevaron a cabo 20 reuniones iniciales de información y orientación con las personas interesadas en formar parte del voluntariado de la entidad; de las cuales 15 se incorporaron a realizar labores de voluntariado, previa reunión con el equipo técnico, y 5 personas que se desvincularon al finalizar su labor. Con las 27 personas que realizaron voluntariado se llevaron a cabo reuniones-coordinaciones de seguimiento de la actividad con cada una de ellas.

Por todo lo anterior, podemos concluir que la labor del voluntariado continúa siendo una gran aportación a la Entidad y a los proyectos y servicios que gestiona; así como el enriquecimiento que genera a nivel humano tanto para la persona voluntaria, para los profesionales y para las personas beneficiarias.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

4. ORGANIZACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA:

Puesto que desempeña	Nº Total	Proyecto	Horas semanales	Nº de veces que el puesto ha sido sustituido	Mínima formación exigida
Administrativa	1	Programa Inclusión Social	40h.	0	Diplomado
Auxiliar Administrativa	1	Programa Inclusión Social	10h (desde noviembre hasta diciembre)	0	Certificado de administración de atención al Cliente.
Directora	1	Programa Inclusión Social	18h (desde enero hasta octubre) 16,5 horas (desde noviembre hasta diciembre)	0	Diplomada
Trabajadora Social	1	Proyecto de Promoción Social	40h.	3	Diplomada
	1	Proyecto Casa de Acogida	22 h.(desde enero hasta octubre) 13,5 h. (desde noviembre hasta diciembre)	0	Diplomada
	2	Proyecto Acompañamiento a Mayores en Soledad	- 1 T.S. a 40h. (todo el año) - 1 T.S. a 30 h. (desde noviembre hasta diciembre).	3	Diplomada
Jefe de Infraestructura y Abastecimiento, cocina y almacén.	1	Proyecto de Promoción Social	40h.	1	E.S.O.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

(se realizó cambio de categoría laboral a Ayudante Terapeuta a partir del mes de agosto)					
Psicopedagoga (desde enero a marzo, y de agosto a diciembre).	1	Proyecto Despierta Proyecto PIA	40h.	0	Licenciada
Cocinera	1	Proyecto de Promoción Social	40h.	1	Formación en Cocina
Ayudante Terapeuta	1	Proyecto Casa de Acogida	40h.	4	E.S.O.
	1	Proyecto Casa de Acogida	40h.	5	E.S.O.
	1	Proyecto Casa de Acogida (desde enero a noviembre)	40h	1	E.S.O.
	1	Proyecto Casa de Acogida	40h.	0	E.S.O.
	1	Acompañamiento a Mayores en Soledad	40h. (desde noviembre hasta diciembre)	0	E.S.O.
Psicóloga	1	Proyecto de Promoción Social	40h.	5	Licenciada
Auxiliar de Oficios Varios (desde el mes de agosto se realizó cambio de categoría laboral a Ayudante terapeuta).	1	Proyecto Hoy Invitamos Nosotros	30 h	0	E.S.O.
Auxiliar de Ayuda a Domicilio	2	Proyecto Acompañamiento a Mayores en Soledad	1 A.A.D. a 40 h. (todo el año). 1 A..A.D. 40 h. (desde noviembre hasta diciembre).	0	Auxiliar Ayuda a Domicilio

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

El equipo multidisciplinar estuvo compuesto por 18 trabajadores y se contó puntualmente con otros profesionales para llevar a cabo su acción, durante periodos de sustitución. Así pues, la trabajadora social y la psicóloga del proyecto de Promoción Social fueron sustituidas por dos profesionales, ambas en 3 ocasiones (baja de riegos durante el embarazo, lactancia y maternidad), y la segunda además en otra ocasión al solicitar excedencia por cuidado a hijo; la trabajadora social del proyecto de Acompañamiento a Mayores en Soledad fue sustituida por otra técnico en 3 ocasiones, baja por maternidad, lactancia y vacaciones; en el caso de los ayudantes terapeutas del Proyecto Casa de Acogida, 3 de ellos fueron sustituidos durante su periodo de vacaciones y dos de ellos además fueron sustituidos durante baja laboral por ser personal de riesgo ante la Covid-19.

Así mismo, cabe mencionar que el Jefe de Infraestructuras, abastecimiento, cocina y almacén, y la Auxiliar de Oficios varios, en agosto, sufrieron variación en su categoría laboral, ajustándose las mismas a la categoría de Ayudante terapeuta.

En cuanto a la psicopedagoga, cabe señalar que de enero a marzo pudimos contar con dicha figura; sin embargo, desde marzo hasta agosto no, dado que por motivos económicos y de producción ante la covid-19, se vio innecesario, ya que las actividades de sensibilización, así como los talleres y actividades del proyecto PIA, se vieron paralizadas; pudiendo en agosto retomarse la contratación y por tanto el desempeño de ambos proyectos.

Cabe mencionar que, durante la Pandemia, algunos profesionales estuvieron en Erte, hasta que los servicios que gestionaban se retomaron, así mismo otros profesionales sufrieron reducción de su jornada de trabajo habitual, ya que durante tiempos concretos su carga de trabajo se redujo como consecuencia de la situación socio-sanitaria vivida.

Parte del equipo técnico del Programa (la directora y trabajadora social de la Casa, Administrativa, auxiliar de oficios varios, la psicopedagoga, etc.), no fueron sustituidas en periodo vacacional. En los tiempos vacacionales a pesar de no haber sido sustituidos los puestos y sus funciones; sí ha habido ciertas tareas y responsabilidades que se han delegado entre sí, mientras duraba el periodo vacacional de cada una de ellas.

En el 2020, la formación recibida por el equipo multidisciplinar se centró principalmente en:

Sobre la formación interna recibida: Primeros Auxilios (PCR) Servicio Canario de Salud, Primeros Auxilios (Atragantamientos) Servicio Canario de Salud, Primeros Auxilios (Ictus) Servicio Canario de Salud, Estrategias básicas para diseños de Proyectos, árbol de problemas; y Prevención de Riesgos Laborales.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Indicadores sobre la formación interna:

- N° total de personas que reciben formación inicial sobre los fines y principios de la Entidad.	6
- N° de acciones formativas que se ofrecen:	
→ Protocolo de prevención del contagio de la Covid-19 en los centros de trabajo. Fundación Canaria Flora Acoge, prevención riesgos laborales Quiron prevención (3 h).	16
→ Campaña de Divulgación e información: “si te cuidas tú, nos cuidas a todos” Covid-19, (Servicio Canario de Salud, 2 horas).	16
→ Prevención de Riesgos Laborales	
- N° total de personas que reciben acciones formativas internas:	16

Indicadores sobre la formación externa prevista:

- N° total de personas que reciben formación externa	15
- N° total de acciones formativas que se realizan:	15
→ MF1208_1: Operaciones auxiliares de mantenimiento, (Microsistemas, 90 horas).	
→ Manipulador de Alimentos, CIP, (10 horas).	
→ Violencia de Género y mediador familiar, (Plataforma CarpeDiem, 300h).	
→ “Día Mundial de la Salud Mental”, plataforma TEAMS, 1 hora.	
→ Mindfulness, iniciativas empresariales, 60 horas (bonificado), E.F. Iniciativas Empresariales, S.L.U.	
→ Gestión Positiva de la convivencia familiar (10H).	
→ Somos una familia inteligentemente emocional (10H).	
→ Instagram para padres y madres (10H)	
→ Habilidades comunicativas (40H).	
→ ¿Participación en charla qué gano comiendo sano? (2h) y charla sobre la Otra Disciplina Positiva (4h).	
→ Introducción a la Educación Emocional y para la Creatividad: 20 horas. Direc. Gral. de Ordenación, Innovación y Calidad de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias.	
→ Aproximación a la Identificación y Prevención del Acoso Escolar: 15 horas. Direc. Gral. de Ordenación, Innovación y Calidad de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias.	
→ Aproximación de la Integración Sensorial a la Escuela: 30 horas. Direc. Gral. de Ordenación, Innovación y Calidad de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias.	
→ La atención, los recursos y la intervención social con personas sin hogar, 60 horas. Dirección General de Diversidad familiar y Servicios Sociales del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.	

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

→ Competencias digitales avanzadas 60 horas. Asoc. Agraria de jóvenes agricultores de Las Palmas (ASAJA).	
--	--

Como se puede observar, la Entidad a lo largo del 2020 considera fundamental velar por la formación interna orientada a la prevención de riesgos laborales y cuidado de la salud mediante la prevención del contagio ante la Covid-19; así como por capacitarles en acciones de emergencia que puedan suceder en el desempeño de las actividades, servicios, proyectos y programa.

Así mismo, cabe señalar que hemos contado con 4 personas alumnas de diferentes universidades y entidades de formación.

- 1 alumna en prácticas Grado ADE del 20/02/2020 hasta el 12/03/2020 (141 horas).
- 1 alumna en prácticas Curso Actividades administrativas orientadas al cliente. Akacenter, (120 horas).
- 1 alumno en prácticas Grado ADE del 11/12/2020 hasta el 31/12/2020 (52 horas).
- 1 alumno en prácticas de Auxiliar de Ayuda a Domicilio, Akacenter, (120 horas).

Además, 2 personas han realizado servicios a la comunidad en la Entidad, colaborando en tareas de limpieza y mantenimiento en la sede.

5. INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS:

A lo largo del año, tanto en el Proyecto Casa de Acogida, como en el Proyecto de Promoción Social, se realizaron reparaciones menores por averías y mantenimiento, sobre todo relacionadas directamente con zonas de cocina, comedor, oficinas y de los baños.

En concreto en la Casa de Acogida, se han realizado tareas relacionadas con rotura de tuberías, y pintura del hogar; y se ha abastecido de pequeños electrodomésticos y enseres que han favorecido la mejora y calidad del servicio prestado.

Respecto al Proyecto de Promoción Social, señalar que, en la zona destinada al comedor, biblioteca y entrada, se han realizado tareas relacionadas con reparación de humedades, y pintura del centro; y se ha abastecido de pequeños electrodomésticos y enseres que han favorecido la mejora y calidad del servicio prestado.

Respecto al proyecto de Acompañamiento a Mayores en Soledad, se ha favorecido el disponer de un móvil para uso del proyecto, dado que la mayor parte del volumen de trabajo se realiza en los domicilios de las personas beneficiarias; así mismo, se valora necesario un vehículo adaptado que favorezca la movilidad de las personas mayores que participan en actividades y talleres; ya que hasta

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

la actualidad el vehículo, furgoneta, de que dispone el Programa y que es compartido entre los proyectos, se hace insuficiente.

6. COORDINACIÓN:

6.1. Coordinación interna:

Objetivo General:

Mejorar la organización y estructura de trabajo del Programa, Proyectos, Servicios y de los equipos de trabajo, cuyas acciones se llevan a cabo en la Fundación Canaria Flora Acoge con las personas en situación de exclusión social, o susceptibles de estarlo.

Objetivos Específicos:

1º Organizar y coordinar todas las actividades y acciones tendentes al cumplimiento de los fines estatutarios, siguiendo las directrices de sus órganos de Gobierno de forma ética y transparente.

2º Desarrollar reuniones por parte del Comité Ejecutivo, resolviendo asuntos que le han sido encomendados desde el Patronato y hacer el seguimiento de la actividad de la Fundación, dando cuentas al Patronato.

3º Favorecer los espacios de comunicación y coordinación entre los diferentes equipos de trabajo de los diferentes Proyectos.

4º Garantizar la atención desde una visión interdisciplinar, como mínimo del número total de personas con Plan de Trabajo Individualizado (P.T.I) en los servicios.

5º Incorporar mejoras en la estructura de los servicios adaptándonos a la realidad de las personas que atendemos.

6º Desarrollar las coordinaciones en las que se aborden temas estructurales y organizativos, velando por una continua mejora del servicio, y trabajando desde las dimensiones de Intraservicio, Intraprograma e Intrainstitucional.

Actividad

El Patronato como mínimo se ha tenido que reunir dos veces en el año, la Presidenta de la entidad fue quien, a través de la secretaria, convocó las reuniones, su competencia se extendió a todo lo concerniente al gobierno y administración de la Fundación, sin excepción alguna.

El órgano que actuó por delegación del Patronato, fue el Comité Ejecutivo, el cual debió reunirse al menos doce veces en el año, convocándose dichas reuniones por iniciativa de la Presidenta,

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

y tuvo que resolver de modo concreto aquello que le fue encomendado por el Patronato, haciendo el seguimiento de la actividad de la Fundación y dando cuenta de ello al Patronato.

Los diferentes profesionales implicados en los diferentes proyectos y/o servicios, pudieron a través de las reuniones de equipo técnico de programa y en Asambleas generales, reunirse con la finalidad de compartir información, inquietudes y aspectos relacionados en sí con la Entidad y su funcionamiento; así mismo se pudieron tratar y/o resolver aspectos relacionados con las relaciones en la convivencia laboral.

Desde el Proyecto de Promoción Social, los profesionales de los diferentes servicios pudieron coordinarse entre sí, mediante reuniones de coordinación quincenal con la finalidad de favorecer el buen funcionamiento de los servicios, pero sobre todo para favorecer los procesos individualizados de las personas acogidas en cada servicio.

Respecto al Proyecto Casa de Acogida, los diferentes profesionales que participaron en el desarrollo, funcionamiento del centro y en los procesos de las personas acogidas; se coordinaron mediante reuniones quincenales en las que se valoró todo aquello relacionado con el espacio de trabajo y la organización del mismo, así como el seguimiento individualizado de las personas acogidas y sus objetivos. Así mismo el reflexionar y acordar sobre las maneras de hacer y unificarlas, fue fundamental para una mejor intervención con las personas.

Respecto a los Proyectos Hoy Invitamos Nosotros, el de Acompañamiento a Mayores en Soledad, PIA y el Proyecto Despierta, las técnico responsables de los servicios y la directora de la entidad estipularon quincenalmente o mensualmente reuniones de coordinación, con el fin de valorar el funcionamiento de los servicios, así como reflexionar sobre las posibles mejoras de los mismos, ya que al ser los tres primeros proyectos jóvenes, la elaboración del análisis de la realidad, la evaluación intermedia y final han sido fundamental. A su vez, el intercambiar y compartir información sobre los procesos de mejora de las personas beneficiarias y el unificar criterios de actuación, ha favorecido alcanzar con éxito las expectativas previstas.

La figura de la Directora, ha favorecido una mayor organización y gestión de los recursos humanos y materiales; así como garantizar que las directrices dadas desde la Fundación se ponen en práctica respetándose los principios y valores de la Entidad. Desde la dirección se han llevado a cabo regularmente reuniones de coordinación, normalmente quincenales con cada una de las responsables de cada Proyecto.

Cabe señalar que miembros del equipo multidisciplinar, se reunieron con el voluntariado, tal y como pudimos observar anteriormente.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

Intervención y Resultados coordinación interna:

TIPO DE REUNIÓN	PARTICIPANTES	Nº DE REUNIONES
Reuniones de Patronato.	Presidenta, vicepresidenta, tesorera, secretaria, y tres patronos	7
Reuniones de Comité Ejecutivo.	Presidenta, vicepresidenta, secretaria y patronos	3
Asambleas Generales.	Todos/as los/as trabajadores/as	2
-Reuniones Equipo Técnico del Programa -Reunión de Equipo Técnico, valoración de acogidas en la casa. - Equipo Psico-Socio-Terapéutica. -Reuniones Planificación de talleres y actividades de la Casa. - Equipo servicio de Almuerzo, D/D/L, Cocina y de atención Psico-Social.	Psicopedagoga, trabajadoras sociales, psicóloga, administrativa y directora. Trabajadora social de Promoción Social, trabajadora social de la casa y psicóloga Ayudantes terapeutas, trabajadora social y psicóloga Ayudantes terapeutas Responsable técnico del proyecto, cocinera, psicóloga y jefe de infraestructuras	Una reunión mensual Una reunión semanal Una reunión quincenal o semanal (según las fases de la pandemia) Una reunión semanal Una reunión quincenal
Reunión equipo de trabajo del Proyecto Hoy Invitamos Nosotros.	Auxiliar de oficios varios/directora	Una reunión mensual
Reunión equipo de trabajo del Proyecto Acompañamiento a Mayores en Soledad.	Trabajadora social, auxiliar de ayuda a domicilio y directora	Una reunión mensual
Reunión equipo de trabajo del Proyecto Despierta y Proyecto PIA	Psicopedagoga, Directora	Una reunión mensual
Reunión responsable Administración y Dirección	Administrativa y Directora	Una reunión quincenal
Reuniones del equipo técnico del área de Voluntariado.	Trabajadora social, psicóloga y/o psicopedagoga.	Una mensual

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

6.2. Coordinación externa:

Objetivo General:

Favorecer las relaciones con las diversas administraciones, instituciones, y entidades que de alguna manera tienen relación con el colectivo de personas en situación de exclusión social, o susceptible de estarlo, para potenciar un trabajo en equipo que redunde en la mejora de la situación de estas personas y del programa.

Objetivos Específicos:

1º Garantizar el contacto con el 100% de las administraciones, instituciones y entidades que se precisen, de cara a favorecer la actividad del programa y los procesos de mejora de las personas beneficiarias en los servicios.

2º Generar espacios de encuentro y coordinación con todos los recursos específicos que se estimen necesarios según las demandas o necesidades de las personas beneficiarias y de la Entidad.

Actividad:

Las personas beneficiarias de los servicios que la entidad gestiona, recibe atención inicialmente por parte de la trabajadora social y/o la psicóloga de la entidad (si correspondiese), realizándose una valoración inicial de su situación, transmitiéndoles información sobre los servicios y recursos y acordándose un plan de trabajo individualizado (si correspondiese); así una vez establecidas las relaciones terapéuticas se procede a mantener las relaciones y coordinaciones necesarias con otros profesionales y/o entidades que puedan apoyar el proceso de mejora de la situación de la persona, bien para derivarla, o bien para realizar una intervención conjunta.

Así pues, dado el perfil de la población atendida y/o acogida, se establecieron contactos con determinadas entidades y/o profesionales y se hizo necesario establecer puntos de encuentros periódicos, con la finalidad de unificar las intervenciones y por tanto favorecer los procesos de mejora. Señalar que, para ello, se solicitó a las personas autorización para poder intercambiar información entre los profesionales.

Cabe mencionar el convenio de colaboración existente entre la Gerencia del área de Salud de Lanzarote y en concreto con los Servicios de Salud Mental con la Fundación, ya que ello potenció y agilizó el proceso de mejora de su situación en aquellas personas que padecían enfermedades mentales.

En cuanto a las relaciones institucionales, cabe señalar que diferentes representantes de la Entidad (miembros del Patronato, Directora y/o Administrativa) mantuvieron reuniones y puntos de

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

encuentro con representantes de las diferentes instituciones locales, insulares y autonómicas; ello con la finalidad de mantener las relaciones necesarias, conocer las necesidades y recursos, transmitir información sobre el funcionar del programa, las dificultades existentes, las metodologías empleadas y en definitiva la transparencia de la actividad.

Intervención y Resultados, coordinación externa:

TIPO DE REUNIÓN	PARTICIPANTES	Nº DE REUNIONES
Reuniones institucionales	Representantes de las instituciones locales, insulares y autonómicas, y representantes de esta institución.	13
Reuniones-coordinaciones Equipo Técnico de la U.A.D., AFACODA Y F.C.F.A.	Trabajadoras sociales y psicóloga	Una quincenal
Reuniones Equipo Técnico de la Unidad de Salud Mental y la F.C.F.A.	Trabajadores sociales, psicólogos y psiquiatras	Dos
Coordinaciones con otras entidades y/o instituciones:	Trabajadores sociales, psicólogos, psicopedagogos, ayudantes terapeutas, auxiliares.	En función de la demanda y necesidad del proceso de mejora individualizado.

Cabe destacar que las instituciones con las que más contacto se ha tenido a través de sus trabajadores sociales (aparte de las expuestas anteriormente en el cuadro superior) fueron:

- Servicios Sociales municipales,
- Bienestar Social del Cabildo,
- Hospital General,
- Centros de Salud municipales,
- Recursos especializados: UAD, Centro de Día Zonzamas y Comunidad Terapéutica.
- ONG: AFACODA, Calor Y Café, El Cribó, Mararía, Emerlan, Adislan...
- Empresas que favorecieron la Empleabilidad (Formamos parte de la Red de Empleabilidad, Servicio Canario de Empleo, desde el 2019), Academias y entidades que favorecen la formación, etc.
- Empresas que favorecieron la Formación: Radio ECCA.

Así mismo, cabe señalar que formamos parte del **Consejo de Salud, Zona Básica de Salud de Arrecife II (Valterra)**: Anualmente se solían realizar una o dos reuniones con representantes de

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

entidades públicas y de Fundaciones y/o Asociaciones que conforman dicho Consejo; con la finalidad de aportar conocimiento sobre la realidad socio-sanitaria de cada ámbito y compartir/proponer opciones de mejora; sin embargo, en este año, no se han formalizado encuentros.

7. MEDIOS DE FINANCIACIÓN, COLABORACIÓN Y APOYO AL DESARROLLO DEL PROGRAMA:

A lo largo del año hemos contado con la colaboración de diferentes entidades públicas y privadas que han contribuido al mantenimiento de nuestros servicios. A continuación, se expone el listado de entidades públicas y privadas colaboradoras:

- Ayuntamiento de Arrecife.
- Ayuntamiento de Teguiise.
- Ayuntamiento de Tías.
- Ayuntamiento de San Bartolomé.
- Ayuntamiento de Yaiza.
- Área de Bienestar Social del Cabildo de Lanzarote.
- Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias.
- Fundación Disa.
- Fundación Sergio Alonso.
- Fundación La Caja de Canarias Bankia.
- Tui Care Foundation.
- Oficina La Caixa de Costa Teguiise.
- Donaciones y colaboraciones periódicas: Mercadona, Chacón, LUDE, Fundación Dinosol (Dinosol supermercados S.L.), Hotel Sol, Hotel Los Zocos, Hotel Barceló Teguiise Beach, Hotel Meliá Salinas, Hotel Occidental Lanzarote Playa, Hotel Grand Teguiise Playa, Restaurante Isla Bonita, Pedro y Nicolás Martín Cabrera e Hijos, etc.
- Donaciones y colaboraciones puntuales de particulares y/o empresas privadas: Arrecife Gran Hotel, Hotel Beatriz Puerto del Carmen, Kalise, On line Carity Shop, etc.

Cabe destacar que contamos con una línea de crédito de 125.00, 00€ a través de Fiare Banca Etica, lo cual nos permite disponer de liquidez y seguir con la actividad, hasta que las subvenciones de las diferentes administraciones públicas se resuelven y hacen efectivas. Sin embargo, ello ha sido insuficiente en el 2020, ya que ha habido periodos de tiempo (entre julio y octubre) en los que no se

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

ha contado con medios económicos, ya que la línea de crédito se agotó y la Entidad aún no había dispuesto de los suficientes ingresos económicos por las diferentes subvenciones.

8. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL 2021:

Con la finalidad de dar continuidad a los servicios que ofrecemos, nos proponemos mejorar y perfeccionar el Programa Inclusión Social, cualitativa y cuantitativamente a través de las siguientes acciones:

- Fortalecer e incrementar las vías de financiación de los proyectos.
- Contando como mínimo con los trabajadores actuales del Programa, fortaleciéndolo y reforzándolo con nuevas contrataciones, tales como un ayudante terapeuta para el Proyecto de Promoción Social, lo cual favorecerá el dinamismo del centro en cuanto a talleres y actividades de ocio y tiempo libre; una Auxiliar de Ayuda a Domicilio en el Proyecto de Acompañamiento a Mayores en Soledad; una trabajadora social para el proyecto Hoy Invitamos Nosotros; un educador social en el Proyecto PIA.
- Dando continuidad a las coordinaciones internas y externas que venimos realizando, con la finalidad de obtener el mayor éxito posible en las intervenciones y mejora de los servicios.
- Mejorar las infraestructuras y equipamiento de los centros: Casa de Acogida y de la Sede de la Entidad.
- Acceder a un Programa informático de recogida de datos y conectar en red los ordenadores.
- Contar con un servicio externo de limpieza para la sede (oficinas, zonas comunes y baños), dado que dicha tarea hasta el momento ha sido asumida por los técnicos de cada proyecto, asumiendo funciones que no les debe de corresponder.
- Manteniendo y potenciando la participación del voluntariado en los diferentes servicios y proyectos del Programa.
- Favorecer Itinerarios Formativos, tanto con los profesionales como con los voluntarios del Programa.
- Seguir promoviendo la participación e implicación de la sociedad en general, y en concreto de entidades públicas y privadas, en la consecución de los objetivos de la entidad.
- Dar continuidad a la Programación de talleres y actividades, generando algunos innovadores, mejorando y potenciando aquellos de concienciación de hábitos

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

saludables, concienciación del medioambiente e informando sobre la necesidad de una adecuada higiene y prevención de contagio de enfermedades.

- Recoger datos cuantitativos y cualitativos de la percepción y grado de satisfacción de los beneficiarios/as con los servicios.
- Reestructuración La Base de Datos Interna, como herramienta para la gestión y tratamiento de los datos personales que se recogen.
- Favorecer la creación y gestión de otro centro-casa de acogida para personas sin hogar.
- Mantener la denuncia pública de la necesidad, en la isla, de crear un albergue de baja existencia.

PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL

En Arrecife a 10 de marzo de 2021.

Miriam Beatriz Cabrera Diepa

Psicóloga

Responsable, servicio de Duchas y Lavandería

Proyecto de Promoción Social

Cristina Barreto Tejera

Trabajadora social y Responsable técnico

Proyecto de Promoción Social

Montserrat González Méndez

Directora, trabajadora social y Responsable Técnico

Proyecto Casa de Acogida

Proyecto Hoy Invitamos Nosotros

Marta Moreno Sánchez

Trabajadora social y Responsable técnico

Proyecto de Acompañamiento a Mayores en Soledad

Inmaculada Devora Guadalupe

Psicopedagoga y responsable de los

Proyectos Despierta y PIA.

María Dolores Villalba Pérez

Presidenta

Fundación Canaria Flora Acoge