

**SERVICIO DE EMERGENCIA SOCIAL
DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

**MEMORIA AÑO
2013**

1. INTRODUCCIÓN

La Consejería de Asuntos Sociales, que tiene atribuida la dirección y ejecución de la política autonómica en materia de Servicios Sociales, puso en marcha en el año 2004 el **Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid**, con el objeto de atender las emergencias sociales individuales, familiares o colectivas que se produzcan en la región, mediante las **Unidades Móviles de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid**, así como participar en grandes emergencias y catástrofes, en permanente contacto con el Centro de Emergencias de la Comunidad de Madrid 112, coordinador de la respuesta ante este tipo de situaciones.

- **El Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid** funciona las 24 horas, los 365 días del año, y ha tenido una importante participación en grandes emergencias, como el 11-M o el accidente aéreo de Spanair, y otras, como el incendio forestal de Robledo de Chavela de agosto de 2012.
- **El Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid** interviene, junto otros dispositivos de la Consejería de Asuntos Sociales, en el **Protocolo contra el Abandono de Bebés** que el Gobierno regional puso en marcha en el año 2008, en colaboración con jueces y fiscales madrileños, para ofrecer una alternativa a aquellas madres que no deseaban cuidar de sus hijos, evitando así que los abandonasen. Hasta el momento, ha asesorado telefónica y presencialmente a 50 madres y ha colaborado con el IMFM para recoger a los bebés entregados. Durante el pasado año no se registró ninguna demanda de actuación.
- **El Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid** participa activamente en el **Protocolo de Atención Inmediata a Mujeres Amenazadas por la Violencia de Género (PROTOCOLO AMA)**, como un recurso específico de apoyo, que ofrece una atención inmediata a las mujeres posibles víctimas de violencia de género y/o personas en cuyo entorno exista una situación de violencia de género. Durante el pasado año no se registró ninguna demanda de actuación.
- **El Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid** cuenta con dos **Unidades Móviles de Emergencia Social** y dispone de recursos complementarios, como el **Servicio de Psicólogos**, el **Servicio de Acompañamiento Social de Urgencia (SASU)**, y el **Servicio de Intérpretes de Lenguas Extranjeras** y de **Lengua de Signos Española**.

Los datos incluidos en esta memoria anual del **Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid 2013** son reflejo de la continua e ininterrumpida actividad que desarrolla el mismo, las 24 horas, todos los días del año, atendiendo las diversas situaciones de emergencia social, que afectan a personas o grupos en situación de crisis originada por causas imprevisibles, a las que no pueden hacer frente por sí mismas y que exigen ayuda e intervención inmediatas por personal especializado en atención social.

Desde su puesta en marcha, ha dado atención inmediata a más de **24.500 personas**, ha realizado más de **21.000 intervenciones** y ha registrado más de **72.000 llamadas**.



2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El **Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid** depende orgánicamente de la Dirección General de Servicios Sociales y está adscrito a la Subdirección General de Prestaciones Económicas e Inclusión Activa. Se estructura en dos unidades funcionales:

Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid	Central del Servicio de Emergencia Social
	Servicio de Unidades Móviles de Emergencia Social

En la **Central del Servicio** se reciben las llamadas alertando de las emergencias y se realiza la coordinación de intervenciones. Se encuentra ubicada en Madrid capital y está permanentemente conectada con el Centro de Emergencias de la Comunidad de Madrid 112, a través de un Terminal de Atención y Seguimiento (TAS) instalado en la misma, por lo que cualquier alerta de emergencia social es transferida desde el 112 inmediatamente. Las alertas son valoradas y gestionadas por trabajadores sociales, capacitados para dar una rápida respuesta a los diversos tipos de emergencias.

En el **Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid** trabajan un total de **37** profesionales.

El **Servicio de Unidades Móviles de Emergencia Social**, ofrece una respuesta inmediata a las situaciones de emergencia individual, familiar y colectiva que suceden en el territorio de la Comunidad de Madrid. Su activación y coordinación se realiza desde la Central del Servicio. La Consejería de Asuntos Sociales tiene actualmente contratado el funcionamiento del servicio de Unidades Móviles con la empresa “Atención Social en Emergencias Grupo 5, S.L.U.”

Lo integran **dos unidades móviles**, cuyos vehículos están adaptados para personas con movilidad reducida y tienen capacidad de traslado de ocho personas. Disponen de ordenador, impresora, móvil y conexión a Internet.

El equipo profesional de las unidades móviles está formado por:

1 Trabajador Social	1 Auxiliar de Servicios Sociales	1 Conductor
---------------------	----------------------------------	-------------

3. METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN



El Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid tiene, entre otras, las siguientes funciones:

- Ofrece la cobertura necesaria a las personas afectadas por una emergencia social, en coordinación con todos los agentes sociales implicados y, en particular, con los Servicios Sociales de Atención Primaria.
- Sirve como canal de comunicación permanente entre los ciudadanos y los restantes Servicios Sociales, tratando de cubrir aquellas necesidades básicas que surgen de manera imprevista.
- Facilita información telefónica sobre los recursos sociales existentes en la Comunidad de Madrid.
- Actúa también en situaciones de emergencia colectiva y catástrofes, en coordinación con otros servicios de emergencia y de atención a los ciudadanos (vía Centro de Emergencias de la Comunidad de Madrid 112).

Para el desarrollo de sus funciones, **ofrece**:

- Atención inmediata y permanente las 24 horas del día, todos los días del año.
- Atención “in situ”, mediante el desplazamiento de las Unidades Móviles al lugar dónde se produce la alerta, en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, ya sea en la vía pública, domicilios particulares u otros emplazamientos.
- Atención directa, realizada por equipos profesionales formados por, trabajador social, auxiliar de servicios sociales y conductor. Además asiste, si es necesario, con psicólogo, intérprete de lenguas extranjeras y de lengua de signos española y auxiliar de ayuda a domicilio para situaciones de desamparo de personas dependientes.

El Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid cuenta con un **Procedimiento de Atención** según el tipo de emergencias:

Atención en emergencias individuales y familiares

- Presentación del servicio y acogida a las personas usuarias.
- Recogida de datos y demanda de las personas usuarias.
- Valoración social.
- Propuesta de actuaciones.
- Información y orientación a las personas usuarias.
- Acompañamiento social y traslado, si procede, a los recursos gestionados.
- Activación, en su caso, de intérpretes, psicólogos y Servicio de Acompañamiento Social de Urgencia.
- Seguimiento y derivación a los recursos sociales que proceda.

Atención social en catástrofes y grandes emergencias

- Recogida de datos y valoración inicial del incidente.



- Habilitación y atención de puntos de acogida para afectados y familiares.
- Logística y distribución de ayuda inmediata.
- Traslado y evacuación de afectados.
- Gestión de alojamiento y ayudas de primera necesidad.
- Atención individualizada de afectados y familiares.
- Activación, en su caso, de intérpretes, psicólogos y Servicio de Acompañamiento Social de Urgencia.

4. PERSONAS USUARIAS

El Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid atiende al conjunto de la población madrileña en materia de emergencias sociales y en coordinación con el resto de servicios que ofrecen atención social (Servicios Sociales, SAMUR Social, residencias de personas mayores, recursos para personas con discapacidad, etc..)

Los **principales colectivos** atendidos son:

- Menores en situación de desamparo, a petición de los organismos competentes en esta población.
- Personas mayores afectadas por situaciones de abandono, desamparo o desorientación, agravadas por sus limitaciones físicas, económicas o familiares.
- Personas con discapacidad, afectadas por situaciones de abandono familiar, desorientación, malos tratos.
- Mujeres víctimas de malos tratos, explotación y agresiones, violencia familiar, expulsión del hogar y otras situaciones análogas.
- Personas sin hogar que viven en la calle por diferentes causas.
- Cualquier persona que se encuentre en situaciones análogas o equiparables, en sus efectos, a las descritas para las tipologías citadas en los apartados anteriores.
- Intervención específica en el colectivo de las madres gestantes o que acaban de dar a luz y que, por su situación personal crítica, se plantean dar al bebé en adopción. Para ofrecer una respuesta adecuada a estos casos, se puso en funcionamiento en 2008 el Protocolo contra el Abandono de Bebés para la entrega, no hospitalaria, de recién nacidos para su adopción a través de la Comunidad de Madrid, en el que el Servicio de Emergencia Social participa de forma directa. Hasta el momento, se ha asesorado telefónica y presencialmente a más de cincuenta madres y se ha colaborado con el IMFM en la recogida de los bebés entregados por las madres. En 2013 no se registró ninguna demanda de actuación.

5. RECURSOS



Comunidad de Madrid

La Consejería de Asuntos Sociales ofrece, para la atención de las emergencias a través del Servicio de Emergencia Social, los recursos siguientes:

Centros:

- Plazas de emergencia en residencias de mayores del SRBS
- Plazas de emergencia en centros para personas con discapacidad dependientes de la Dirección General de Servicios Sociales
- Plazas para menores en Centros de acogida del IMFM
- Plazas en centros de acogida para mujeres jóvenes
- Alojamiento alternativo en hoteles y/o pensiones

Servicios:

- Psicólogos para intervención en crisis
- Servicio de intérpretes de lenguas extranjeras
- Servicio de intérpretes de lengua de signos española
- Servicio de Acompañamiento Social de Urgencia (SASU)

Otros:

- Fondo económico de emergencia

En colaboración con el Ayuntamiento de Madrid:

- Plazas en centros de acogida, principalmente para personas sin hogar (Dependientes de SAMUR Social)

En colaboración con Cruz Roja:

- Plazas de alojamiento para extranjeros en situación de emergencia

En colaboración con Cáritas Madrid:

- Plazas en centro de acogida para personas sin hogar, dependientes del Centro de Información y Acogida de Cáritas de Madrid (CEDIA)¹

6. DATOS 2013

Durante el 2013 se han realizado **1.932 intervenciones** (suma de las que se hicieron exclusivamente desde la Central del Servicio y de aquellas en las que se activó a las unidades móviles) y se ha atendido a **2.274 personas**.

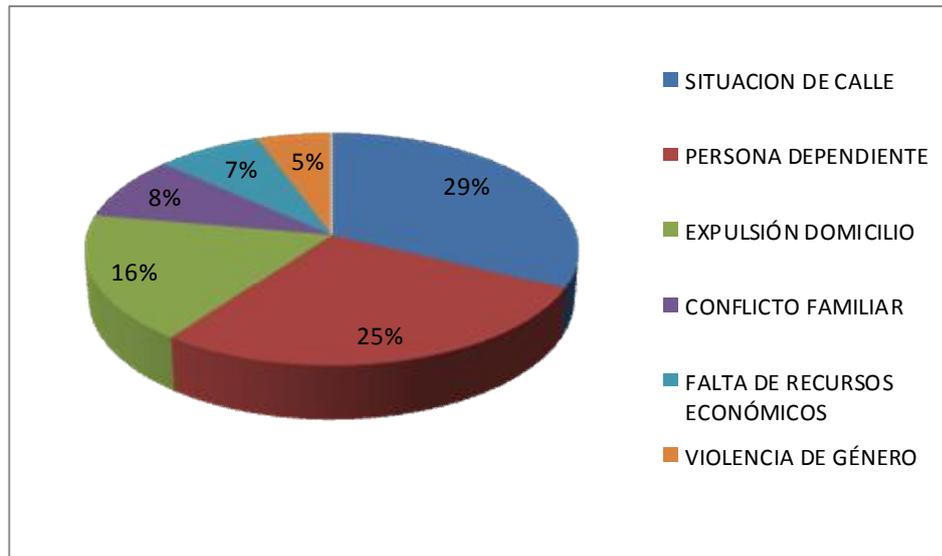
¹ Tanto con Cruz Roja como con Cáritas Madrid hay un acuerdo de colaboración a estos efectos que se inició en 2006.



Número total de Intervenciones Incremento en un 3,5 % respecto al 2012	1.932	Central (exclusivamente)	92
		Apoyo Móviles	Unidades 1.840
Número total de llamadas Incremento en un 6,5 % respecto al 2012			11.529

Las intervenciones por principales problemáticas sociales atendidas han sido:

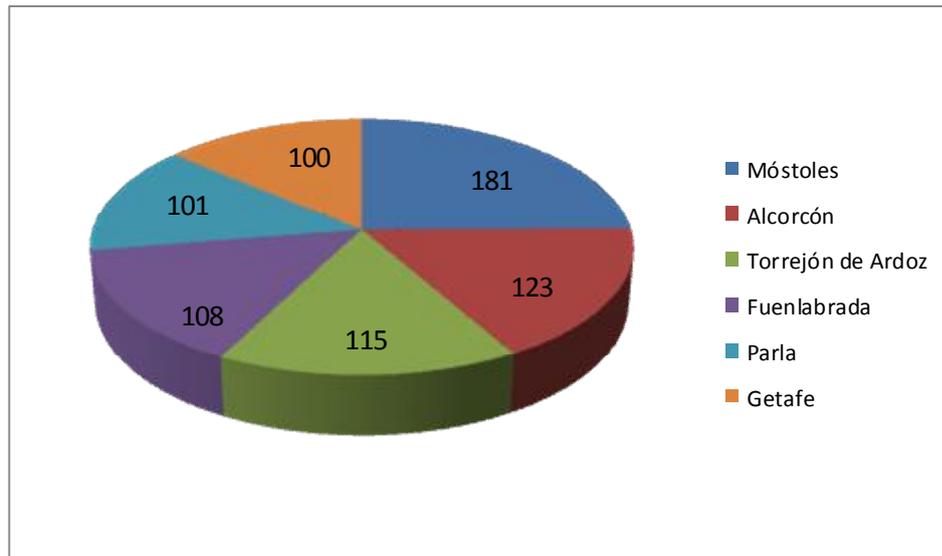
PROBLEMÁTICAS	PORCENTAJE
Situación de Calle	29%
Persona Dependiente	25%
Expulsión Domicilio	16%
Conflicto Familiar	8%
Falta de Recursos Económicos	7%
Violencia de Género	5%



Se ha intervenido en **98 municipios**, el 55% del total de los que integran la Comunidad de Madrid.

MUNICIPIOS CON MAYOR NÚMERO DE INTERVENCIONES (mayor 100)

LOCALIDAD	INTERVENCIONES
Móstoles	181
Alcorcón	123
Torrejón de Ardoz	115
Fuenlabrada	108
Parla	101
Getafe	100



Otros municipios con número de intervenciones significativas, entre 40 y 100, han sido los de: Leganés con 96, San Sebastián de los Reyes con 86, Alcalá de Henares con 84, Collado Villalba 58, Coslada 52 y Alcobendas 47).

Además de las intervenciones individuales y familiares se realizaron **dos intervenciones colectivas** tras ser activados por el Centro de Emergencias Comunidad de Madrid112: En un desalojo de una residencia de mayores privada en Galapagar, y en un incendio en un asentamiento chabolista en la Cañada Real Galiana. En el caso de la residencia se facilitó apoyo en el traslado de los mayores a otros centros o domicilios y se alojó en una residencia de la Comunidad de Madrid a una mujer que carecía de familia. En el caso del incendio, no hubo necesidad de atender a ninguna víctima, ya que fue controlado rápidamente.

❖ 6.1. DATOS DE LAS INTERVENCIONES.

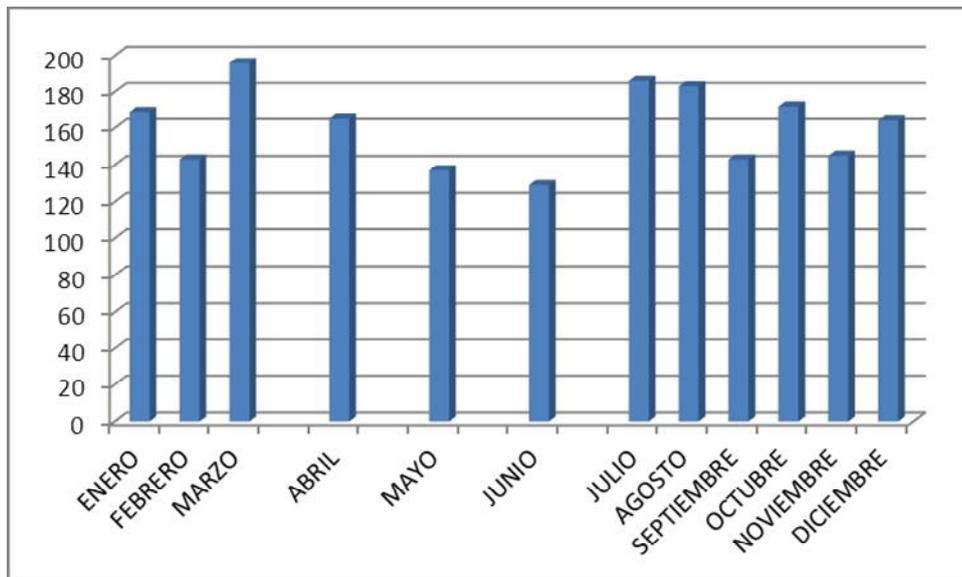
Por **meses**, la media mensual ha sido de 161 y los meses en los que se registró un mayor número de intervenciones fueron, **Marzo (10,2%), Julio (9,6%)** y **Agosto (9,5%)**.

INTERVENCIONES POR MESES	
ENERO	169
FEBRERO	143
MARZO	196
ABRIL	165
MAYO	137



Comunidad de Madrid

JUNIO	129
JULIO	186
AGOSTO	183
SEPTIEMBRE	143
OCTUBRE	172
NOVIEMBRE	145
DICIEMBRE	164
TOTAL	1.932



Por **turnos**, el mayor volumen de intervenciones se ha concentrado en el **turno de tarde**, con un 38%, seguido del turno de noche con un 33 % y, por último, el turno de mañana con un 29 %.

TURNO	INTERVENCIONES	PORCENTAJE
Mañana	560	29%
Tarde	734	38%
Noche	638	33%
TOTAL	1.932	100%



Por **Áreas de Atención Social Primaria**, las intervenciones se han distribuido de forma equilibrada en las zonas más pobladas de la región: Este, Oeste y Sur. Las actuaciones realizadas en el municipio de Madrid (8 % del total) corresponden a solicitudes de apoyo del SAMUR Social (*) en virtud del Acuerdo de Colaboración institucional entre la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid.

ÁREA	INTERVENCIONES	PORCENTAJE
Este	502	26%
Oeste	483	25%
Sur	464	24%
Norte	328	17%
Madrid municipio	155	8%
TOTAL	1.932	100%

(*)El Ayuntamiento de Madrid, a través SAMUR SOCIAL, atiende las emergencias sociales que surgen en la ciudad de Madrid.

Por problemáticas atendidas:

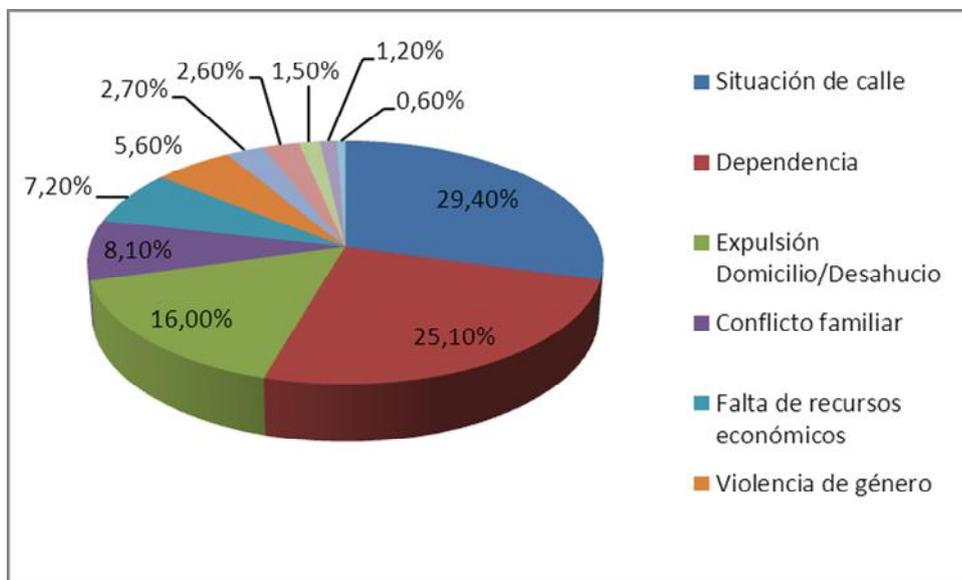
La atención de las emergencias, normalmente, supone abordar situaciones con múltiples problemas interrelacionados, que son los desencadenantes de la emergencia. La “Situación de calle” ha sido la principal problemática atendida (29,4 %), seguida de “Dependencia” con un 25,1 %, en tanto que la tercera “Expulsión de domicilio*/Desahucio” supone un 16 % de las intervenciones totales.

PROBLEMÁTICA / PORCENTAJE	
Situación de calle	29,4%
Dependencia	25,1%
Expulsión domicilio*/Desahucio	16%
Conflicto Familiar	8,1%
Falta de Recursos Económicos	7,2%
Violencia de Género	5,6%



Conflictividad Judicial	2,7%
Salud	2,6%
Víctima de Robo	1,5%
Situación de Duelo	1,2%
Otros	0,6%

(*) Expulsión domicilio recoge aquellos casos de salida de un domicilio compartido o situación similar



Recursos complementarios

- Respecto a los recursos complementarios, el servicio con más intervenciones ha sido el **Servicio de Acompañamiento Social de Urgencia (SASU)**, con un total de 45 intervenciones con 251 horas, y una media de atención de de 5,5 horas por persona. Este servicio sólo se activa por circunstancias sobrevenidas y se dirige a cualquier ciudadano que, sin ayuda o supervisión de terceros, no pueda realizar las actividades básicas de la vida diaria (ABVD) como aseo, preparación de alimentos, toma de medicación, etc...
- La activación del servicio, en la mayoría de las ocasiones, se produjo a petición de **SUMMA**, que detecta, en el domicilio de una persona necesitada de ayuda de terceros, una situación de desprotección sobrevenida, normalmente por hospitalización del familiar o cuidador habitual o por carencia de apoyos familiares o red social de apoyo. El servicio cuenta con auxiliares de ayuda a domicilio que realizan las tareas de acompañamiento, preparación de alimentos, aseo e higiene, etc., de la persona mayor. El SASU se ocupa de contactar con los servicios sociales municipales para que activen los recursos que permitan cubrir las necesidades detectadas.

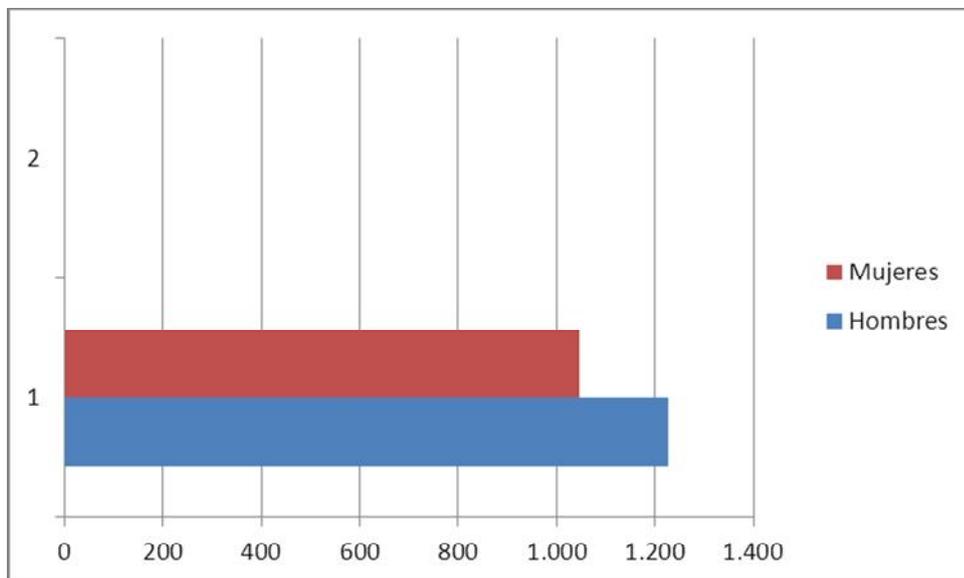


- El **Servicio de Psicólogo de Urgencia**, por su parte, ha registrado un total de 15 intervenciones en el 2013 para atención específica a familiares en situaciones de duelo.
- En cuanto al **Servicio de Intérpretes de lenguas extranjeras**, ha realizado 10 intervenciones en árabe, rumano, polaco e inglés y una intervención en lengua de signos española.

❖ **6.2. PERSONAS ATENDIDAS.**

El **perfil** de las personas atendidas, según **género** ha sido:

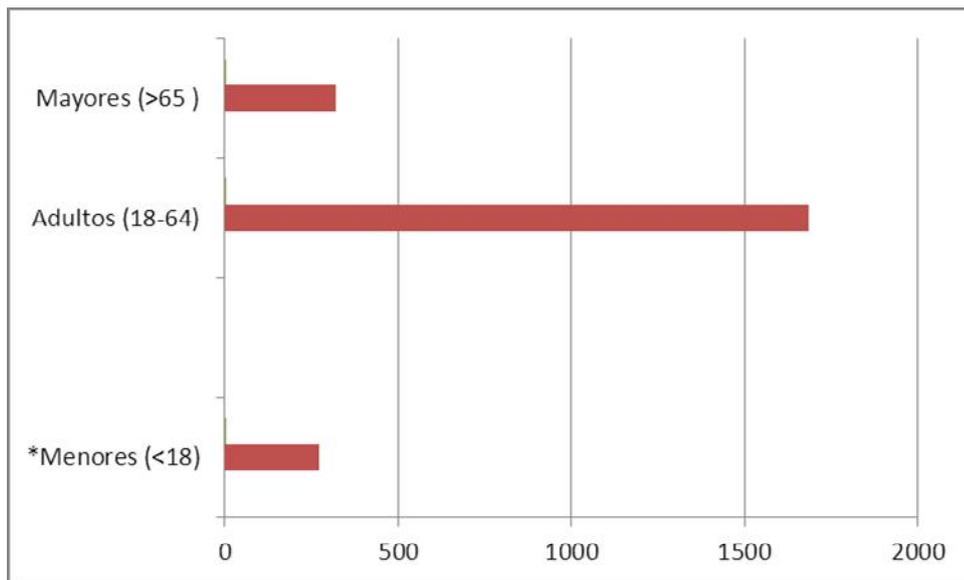
GÉNERO	PERSONAS	PORCENTAJE
Hombres	1.228	54%
Mujeres	1.046	46%
TOTAL	2.274	100%





Por **sector de atención**, las intervenciones se han realizado mayoritariamente con personas **adultas (74 %)** por ser el intervalo de edades (18-64 años) más amplio.

EDAD	PERSONAS	PORCENTAJE
*Menores (<18)	273	12%
Adultos (18-64)	1.683	74%
Mayores (>65)	318	14%
TOTAL	2.274	100%
(*) Atendidos junto a sus padres		



En cuanto a los **grupos de personas atendidas** con mayor número de intervenciones, son los siguientes:

- **Familias con hijos a cargo** en situación de vulnerabilidad por falta de vivienda, con un **26 %** de las intervenciones. En estos casos, la Consejería ha facilitado alojamiento de emergencia para todos los miembros de la familia, así como ropa y alimentos para bebés, etc.... Asimismo, ha realizado tareas de apoyo y acompañamiento personalizado, hasta que las familias fueron atendidas por los servicios sociales municipales o por entidades sociales colaboradoras.



- **Personas mayores de 65 años en situación de vulnerabilidad y riesgo social**, representan un 25,2 % de las intervenciones. Para este colectivo, la Consejería de Asuntos Sociales ofrece un programa de atención a mayores en riesgo que contempla, tanto la atención urgente en el domicilio del mayor, a través del Servicio de Acompañamiento Social de Urgencia (SASU), como el alojamiento de emergencia en residencias de personas mayores del Servicio Regional de Bienestar Social.
- **Personas sin hogar**, con un 16,7 % de las intervenciones. La atención a éste colectivo supone ofrecer de alojamiento y manutención de emergencia a través de las plazas en centros de acogida del Ayuntamiento de Madrid, que la Consejería de Asuntos Sociales puede utilizar en virtud del convenio de colaboración vigente entre ambas instituciones. Además, se realizan tareas de información y acompañamiento a los recursos de atención sanitaria de zona o especializados y a los servicios sociales de referencia.
- **Personas con conductas drogodependientes**, con un 11,7% de las intervenciones. La atención a éste grupo se dirige a dar cobertura de alojamiento y manutención de emergencia mediante las plazas en centros de acogida del Ayuntamiento de Madrid, que la Consejería de Asuntos Sociales puede utilizar en virtud del convenio de colaboración vigente con esta institución. Además con las personas atendidas se realizan tareas de información y acompañamiento a los recursos de atención sanitaria de zona o especializados y a los servicios sociales de referencia.
- **Inmigrantes sin recursos**, con un 6 % de las intervenciones. La atención a éste colectivo supone ofrecer alojamiento y manutención de emergencia a través de las plazas en centros de acogida gestionados por Cruz Roja y por Cáritas (CEDIA), con los que existe colaboración institucional desde la Consejería de Asuntos Sociales. Además, con las personas atendidas se realizan tareas de información y acompañamiento a los servicios consulares, recursos de atención sanitaria, asociaciones de inmigrantes, etc.

ATENCIONES 2013 POR COLECTIVOS (*)	
Familias con hijos a cargo en situación de vulnerabilidad por falta de vivienda o recursos económicos	26 %
Personas mayores de 65 años en situación de vulnerabilidad y riesgo social	25,2%
Personas sin hogar	16,7 %
Personas con conductas drogodependientes	11,7%
Inmigrantes sin recursos	6 %

(*) La diferencia hasta el 100% del total de 1.932 intervenciones se corresponde con actuaciones con personas individuales, que no tienen encaje en otros colectivos, y que solo han demandado ayuda puntual.



❖ 6.3 DATOS DE LAS LLAMADAS.

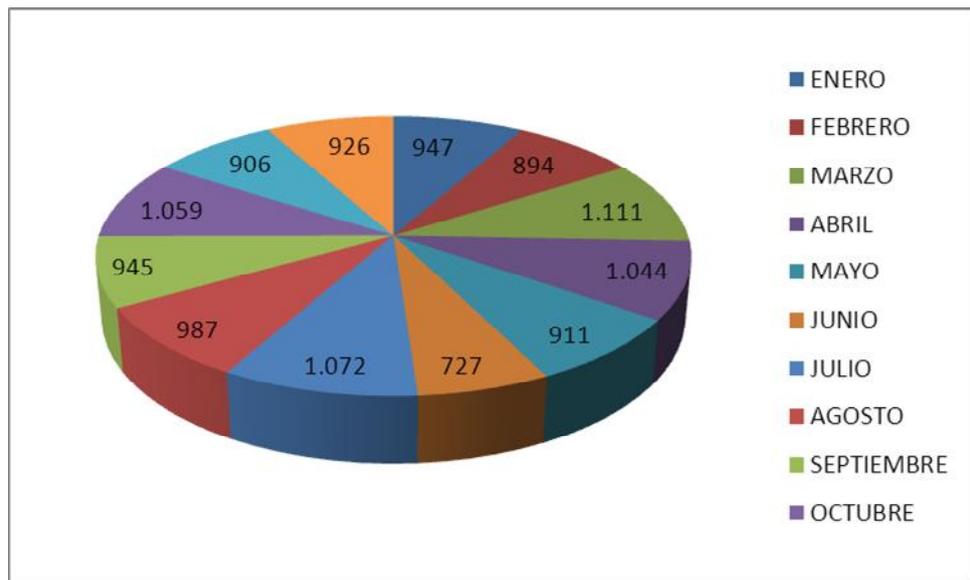
De las **11.529** llamadas registradas en la Central del Servicio de Emergencia Social, el **51%** (5.880 llamadas) han sido comunicaciones de emergencias, mientras que el 49% (5.649 llamadas) respondieron a las gestiones realizadas por los trabajadores sociales para la resolución de las mismas.

La media mensual ha sido de 960 llamadas, siendo **Marzo** el mes en el que se registró un mayor número (un 9,6%), seguido de **Julio** (un 9,3%).

LLAMADAS POR MESES	
ENERO	947
FEBRERO	894
MARZO	1.111
ABRIL	1.044
MAYO	911
JUNIO	727
JULIO	1.072
AGOSTO	987
SEPTIEMBRE	945
OCTUBRE	1.059
NOVIEMBRE	906
DICIEMBRE	926
TOTAL	11.529



Comunidad de Madrid



Las llamadas recibidas a través del **Centro de Emergencias de la Comunidad de Madrid 112** se mantienen en una proporción similar al año anterior, representando un **37 %** del total.

Las llamadas solicitando la atención de emergencia procedieron de:

PROCEDENCIA LLAMADAS	PORCENTAJES
Personas usuarias (112)	37%
Cuerpos y Fuerzas de Seguridad	23%
Servicios Sanitarios (SUMMA, hospitales)	19%
Servicios Sociales	13%
Otros Servicios	8%

Llamadas por **turno**:

TURNO	PORCENTAJES
Mañana	48%
Tarde	29%
Noche	23%



Llamadas por **género**:

GÉNERO	PORCENTAJES
Hombre	55%
Mujer	45%

Llamadas por **sector de atención**:

SECTOR DE ATENCIÓN	PORCENTAJES
Adulto	81%
Mayor	17%
Menor*	2%

(*) Las llamadas recogidas como "Menor" se refiere a aquellos casos en que el interlocutor se identifica en este sentido, derivándosele al departamento competente a la problemática planteada al efecto.