



Servei de Promoció de l'Autonomia Personal

Resum executiu 2025

Servei: Promoció de l'Autonomia Personal

1. Descripció del Servei:

El Servei de Promoció de l'Autonomia Personal (SPAP) està format per dos Serveis: el **SAED** (Servei d'atenció en l'entorn domiciliari) i el **SAAP** (Servei d'atenció a l'autonomia personal).

El SAED, conegut com a SSAD (Serveis d'Atenció a Domicili), té com a missió proporcionar una atenció integral, personalitzada i de qualitat a les persones i famílies que es troben en situació de dependència, dificultats d'autonomia o d'integració social, mitjançant serveis organitzats i coordinats, amb l'objectiu de garantir el benestar, la qualitat de vida i el desenvolupament personal i familiar, promovent la independència i l'autonomia de les persones, a través de l'acompanyament, el suport social, l'ajuda a la llar i l'ús adequat de la tecnologia per facilitar la seva integració a la comunitat.

El SAED està dirigit a tota la població que es trobi, per motius físics, psíquics o socials en situació de manca d'autonomia temporal o permanent, o incapacitat per poder realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana i sigui necessari garantir l'adequat desenvolupament personal i familiar. Des del SAED gestionem tres serveis:

- Servei d'Ajut a Domicili (SAD): Servei dividit en tres lots i prestat per dues empreses adjudicatàries per licitació (INGESAN + ATTENDE CARE)
- Servei de tecnologies de suport i cura – Teleassistència : Servei està conveniat amb la Diputació de Barcelona i es presta per licitació amb TUNSTALL.
- Servei d'àpats a domicili: Servei licitat amb la Fundació LaFACT.

L'equip està format per 6 treballadores socials, 5 administratives i una cap de servei. El Servei depèn de la Direcció dels Serveis de Salut i Promoció a l'autonomia personal.

El SAAP és un servei especialitzat que centralitza l'atenció de les persones en situació de dependència i gestiona tots els tràmits relacionats amb el procés per accedir als serveis i prestacions previstos en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència.

Des del SAAP es valoren, prescriuen i tramiten aquests serveis i/o prestacions, amb els que és necessari la contínua interlocució dins el municipi. Des del Servei es realitza el seguiment dels casos que tenen reconegut el grau de dependència del municipi.

L'equip del SAAP està format per 8 treballadores socials, una referent comunitària, 2 administratives i una cap de la secció. El Servei depèn de la Direcció dels Serveis de Salut i Promoció a l'autonomia personal.

2. Principals actuacions dutes a terme en 2025

Actuació 1:	Atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal a través del Servei d'Ajut a Domicili (SAD)
Descripció:	Accions en l'entorn domiciliari, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal, que han estat valorades pels Serveis Socials Bàsics i/o pel Servei de d'atenció l'Autonomia Personal. El SAD inclou les següents actuacions: actuacions assistencials de caràcter personal, de caràcter domèstic i suport a la llar, actuacions de tipus socioeducatiu: suport educatiu, social i familiar i actuacions de suport a altres persones cuidadores no professionals. Hem realitzat actuacions per millorar les condicions laborals de les TF (treballadores familiars): s'han dut a terme sessions de treball, amb la participació dels sindicats i de professionals municipals. S'han millorat les planificacions, les intervencions i el clima laboral. En la línia de l'atenció integral social i sanitària, continuem treballant en el SAD a l'alta hospitalària. Un SAD adreçat a persones que, després d'un ingrés hospitalari, presenten problemàtiques sobrevingudes de salut invalidants o processos de malaltia crònica avançada i/o situacions de final de vida. S'ha iniciat, conjuntament amb la Diputació de Barcelona, la creació del Reglament del SAED, que preveu la seva finalització durant l'any 2026.
Dades estadístiques i/o indicadors:	L'equip del SAD ha gestionat, un total de 352.617,32 hores de prestació de servei. En la línia de l'atenció integral amb el protocol d'altres hospitalàries (AH) hem rebut 171 sol·licituds de SAD a l'AH al 2025, procedents dels hospitals d'aguts de referència, de les unitats d'atenció intermèdia, de la unitat de cures pal·liatives i del PADES.
Conclusions a destacar:	El volum d'hores gestionades (352.000 hores anuals) consolida el SAD com un recurs essencial del sistema de cures municipal, amb una elevada intensitat d'intervenció. L'increment de sol·licituds vinculades a altes hospitalàries (171 al 2025) evidencia la necessitat d'enfortir la coordinació

	sociosanitària i consolida el SAD com a recurs clau en la continuïtat assistencial. Les actuacions per millorar les condicions laborals de les treballadores familiars han contribuït a millorar la planificació, el clima laboral i la qualitat del servei. La unificació del protocol de no obertura de portes i l'inici de l'elaboració del Reglament del SAD reforcen l'homogeneïtzació dels criteris d'actuació. Es preveu que la demanda continuï en augment, fet que requerirà previsió pressupostària i reforç estructural del servei.
Actuació 2:	Servei de tecnologies de suport de i cura- Teleassistència
Descripció:	Servei que ofereix una atenció permanent telefònica a distància, amb la tecnologia adequada i el suport dels mitjans personals necessaris i assegura una resposta ràpida a les eventualitats que els puguin sobrevenir durant les 24 hores cada dia de l'any. Inclou diferents tipologies de serveis en funció del nivell de suport que es requereixi i la valoració de la persona: Teleassistència domiciliària, Teleassistència mòbil, Dispositius complementaris de seguretat a la llar i Programes de suport i atenció. El SLT inclou: a) Atenció domiciliària a través de visites de valoració i seguiment. b) Connexió i coordinació amb els serveis públics d'atenció a emergències de la comunitat. c) Atenció domiciliària en situacions d'emergència social i suport a les emergències sanitàries mitjançant el recurs de les unitats mòbils que operen al territori. d) Prevenció dels riscos a la llar amb la instal·lació de dispositius de seguretat i la realització de campanyes telefòniques i xerrades al territori. e) Seguiment individual i servei d'agendes personalitzades. f) Atenció personalitzada mitjançant protocols específics d'atenció al risc de maltractaments, risc de conductes suïcides, caigudes recurrents, soledat no desitjada o deteriorament cognitiu. g) Servei de mobilització i custòdia de claus.
Dades estadístiques i/o indicadors:	Durant l'any 2025, 6.361 persones van gaudir del SLT a Terrassa. 73,5% Dones i 26,4% homes. S'han efectuat 1.146 altes i s'han produït 726 baixes d'usuaris en el servei La ràtio de cobertura de persones majors de 65 anys és del 13,49%. El SLT disposa al 2025, de 1.583 dispositius de seguretat (Foc/Fum, Gas, Mobilitat/passivitat, caigudes, TLA mòbil, Carechat i UCR

	adaptada) que permeten detectar situacions de risc o d'emergència. El SLT ha realitzat o rebut en seguiment 365.568 trucades sobre la situació de les persones durant l'any: - 142.871 trucades als domicilis de les persones usuàries. - 43.578 trucades rebudes per les persones usuàries al Centre d'Atenció. En destaquen aquelles que aborden la soledat, seguides per les d'informació, assessorament i/o emergència social i/o sanitària. - 7.395 trucades de dispositius de seguretat: Són les que emeten els equips de foc-fum, gas i mobilitat de manera automàtica i alerten de possibles situacions de risc al domicili. - 113.934 trucades tècniques automàtiques, que ofereixen informació mensual de l'estat del terminal i en garanteixen el bon funcionament. - 57.790 agendes: són un tipus de trucada que el SLT realitza amb l'objectiu de fer seguiment després d'un període de convalescència: recordar la presa de medicaments, recordar una cita amb el metge, acompanyar en un procés de dol o felicitar per l'aniversari, entre d'altres. El SLT ha gestionat 6.485 emergències i s'han realitzat 9.715 visites als domicilis de persones amb teleassistència. Estem treballant conjuntament amb el servei de teleassistència en l'activació de diversos protocols en benefici de les persones usuàries. Actualment tenim actius els protocols següents: • Maltractament: 113 persones • Prevenció del suïcidi: 87 persones • Risc de caigudes: 1 persona • Soledat no volguda: 2 persones • Protocol deteriorament cognitiu: 2 persones Hem iniciat l'últim trimestre d'any un pilot amb tablets per estimulació cognitiva del que s'han beneficiat 65 persones.
Conclusions a destacar:	Amb 6.361 persones usuàries i una ràtio de cobertura del 13,49% de la població major de 65 anys, per sobre de la mitja catalana, el servei presenta una elevada implantació al municipi. L'alt volum d'interaccions (trucades i cobertura d'emergències) confirma el seu paper fonamental en la prevenció, detecció precoç de riscos i atenció immediata. L'activació de protocols específics (maltractament, prevenció del suïcidi, deteriorament cognitiu, etc.) reforça el caràcter preventiu i proactiu del servei. La incorporació de dispositius de seguretat i el pilot d'estimulació

	cognitiva amb tauletes evidencien una aposta per la innovació tecnològica orientada a l'autonomia personal. El servei es consolida com a eina estratègica per combatre la soledat no desitjada i garantir la permanència segura al domicili.
Actuació 3:	Àpats a domicili
Descripció:	El Servei d'àpats consisteix en el subministrament d'àpats en el domicili, a persones amb dificultat permanent o transitòria per preparar-se el menjar, ja sigui per problemes de mobilitat o problemes d'autonomia. Aquest servei té una doble finalitat; preventiva i assistencial, amb l'objectiu de garantir a les persones destinatàries una alimentació equilibrada, suficient i personalitzada. Permet que aquelles persones que no poden sortir de casa i que no poden cuinar-se el menjar, disposin de menjar preparat al seu domicili, facilitant així que es mantinguin en aquest el màxim temps possible. Consisteix en el lliurament de les diferents tipologies d'àpats (segons les necessitats) saludables i nutritivament adequats a les característiques de la persona en el seu domicili. L'àpat inclou un primer plat, un segon plat, pa, amanida i postres. Els menús són tancats i es programen periòdicament. Aquest 2025 hem realitzat visites a domicili des del Servei d'atenció a domicili per valorar la qualitat de la prestació del servei.
Dades estadístiques i/o indicadors:	Al 2025 es van repartir 61.161 menús. Al llarg de tot l'any 2025, hi ha hagut un total de 306 persones usuàries del servei d'àpats, 113 amb dieta adaptada en gustos, apetències i inapetències. S'aprecia un increment del 10,3% respecte a l'any 2024, fet que confirma la tendència creixent de la demanda del servei. Durant el 2025 s'han registrat, tramitat i gestionat un total de 373 incidències de gestió de servei. Hem pogut realitzar les visites de seguiment de qualitat de prestació del servei. El 90,4% de les persones visitades, puntuen amb un molt bo/bo el servei.
Conclusions a destacar:	El repartiment de 61.161 menús anuals, amb un increment del 10,3% respecte l'any anterior, confirma la tendència creixent de demanda. El servei té un impacte preventiu rellevant en la salut i l'estat

	nutricional de les persones vulnerables. Contribueix de manera clara al manteniment de la persona al seu entorn habitual, evitant institucionalitzacions prematures. Es consolida com un recurs complementari imprescindible dins del model d'atenció domiciliària integral. Les visites de seguiment, amb l'objectiu de comprovar la qualitat del servei, han permès fer un acompanyament a la persona usuària, facilitar informació a la referent social i recordar el telèfon de contacte de l'empresa gestora.
Actuació 4:	Atenció a l'autonomia personal i situacions de dependència reconeguda
Descripció:	Durant el 2025 s'ha continuat fent l'atenció a les persones en situació de dependència. Principalment s'han elaborat Plans individuals d'atenció (PIA) i les modificacions posteriors. Però s'han desenvolupat també altres funcions: - Valorar, prescriure i tramitar les prestacions establertes segons normativa - Valorar, prescriure i tramitar serveis de suport tant els relacionats amb al descans familiar (respir) com amb el suport mitjançant ajuts tècnics, supressió de barreres arquitectòniques, habitatges tutelats, així com altres anàlogues prestacions de suport. - Facilitar informació i respondre consultes tant a professionals, com a la ciutadania, sobre els requisits d'accés, terminis, seguiment dels expedients, prestacions/serveis, trasllats, canvi de dades, revisions econòmiques.
Dades estadístiques i/o indicadors:	Durant el 2025, al SAAP s'han elaborat un total de 2.551 PIA (Programes individuals d'atenció): 1.173 primers acords i 1.378 modificacions. Durant el 2025, el SAAP ha realitzat un total de 3.486 visites presencials, de les quals 1.999 han estat a domicili. Les entrades d'expedients entren a l'equip per dues vies diferenciades: casos que ens envia la Generalitat quinzenalment i demandes que ens entren per part dels usuaris, familiars, altres serveis (aquesta entrada és via telefònica i correu electrònic). Les entrades i demandes (Generalitat + familiars) durant el 2025

	han estat aproximadament unes 4669. Recursos únics tramitats i gestionats durant el 2025 per l'equip del SAAP: • 489 noves demandes de Serveis d'ajut a domicili (SAD) • 136 nous ingressos a centre de dia públic • 12 nous ingressos en centres de dia d'atenció a persones amb discapacitat. • 258 prestacions econòmiques vinculades a residència • 50 prestacions econòmiques vinculades a centre de dia • 26 prestacions econòmiques vinculades a SAD • 1097 prestacions per a persones cuidadores no professionals. Recursos amb compatibilitat tramitats i gestionats durant el 2025 per l'equip del SAAP: • 117 casos de cuidador no professional + SAD • 53 casos de cuidador no professional + centre de dia • 4 casos de cuidador no professional + centres de dia d'atenció a persones amb discapacitat.
Conclusions a destacar:	El servei gestiona un volum molt important de casos, amb 4.669 entrades anuals i 2.551 PIA elaborats, la qual cosa evidencia una alta demanda sostinguda. Predomini de les modificacions respecte als nous PIA, el que indica que el servei no només dona resposta inicial, sinó que realitza un seguiment continuat i adaptatiu de les situacions de dependència, ajustant els recursos a l'evolució de les necessitats. Es constata a partir de nombre de visites, un model d'intervenció basat en la proximitat i l'avaluació directa de la realitat de la persona, fet clau per a una correcta prescripció de serveis. Potenciem i reconeixem la centralitat del suport a la cura informal, doncs les prestacions per a cuidadors no professionals representen el recurs més utilitzat, evidenciant el paper fonamental de les famílies en l'atenció a la dependència i la necessitat de continuar reforçant aquest suport. Des del servei d'atenció a l'autonomia personal, el SAD es consolida com un dels pilars de l'atenció, afavorint la permanència de les persones al domicili. Els casos amb combinació de serveis (com cuidador no professional + SAD o centre de dia) reflecteixen una tendència cap a models d'atenció més flexibles i integrals, adaptats a situacions complexes. El servei no només gestiona prestacions, sinó que també

	assumeix un volum important de funcions d'informació, seguiment i assessorament, tant a ciutadania com a professionals, fet que incrementa la càrrega de treball i la complexitat del servei. Una part significativa dels expedients prové de la Generalitat, combinada amb la demanda directa de la ciutadania, fet que implica la necessitat de coordinació constant entre administracions i canals d'accés diversos. En conjunt, el SAAP es configura com un servei essencial en la gestió de l'atenció a la dependència, amb un rol central tant en la valoració com en la prescripció i seguiment dels recursos, garantint l'adequació de les respostes a les necessitats individuals.
--	--

3. Actuacions del Programa de Govern 2023-2027

Actuacions	Percentatge d'execució
Coordinació amb els equips bàsics d'atenció social (EBAS) i amb els Centres d'atenció primària de Salut, a fi de facilitar un abordatge integral de les persones usuàries del SAED.	70%
Revalorar la capacitat econòmica actualitzant les ordenances municipals i les taxes corresponents.	50%
Unificar les diferents propostes d'ajudes tècniques de ciutat en un únic banc protocolitzant l'accés.	50%
Realitzar visites domiciliàries anuals dels casos de SSAD per un/a professional especialista.	70%
Realitzar la formació dels professionals del Servei en l'eina de treball SSM-Cat i l'Atenció Centrada en la Persona (ACP), així com seguiment de la formació als professionals d'atenció directa de les empreses adjudicatàries.	50%
Fer coordinacions amb Salut per situacions sobrevingudes, altes hospitalàries, pacients crònics complexos i/o situacions de final de vida.	70%
Dur a terme una prova pilot del servei de tecnologies de suport i cura, des de la teleassistència avançada, en casos d'inici de deteriorament cognitiu i/o altres trastorns monitoritzables.	80%
Fer el seguiment dels estàndards i indicadors de qualitat dels plecs de condicions a les empreses licitadores prestadores del SSAD.	70%
Assignar un únic referent de cas amb potestat per acompanyar i intervenir en tot el procés de dependència.	70%
Coordinar-se amb la Generalitat a través del/de la professional referent.	70%
Mapejar i conèixer tots els serveis i recursos adreçats a les persones cuidadores de la ciutat de Terrassa.	70%
Visibilitzar la cura en tota la trajectòria del cicle vital.	60%
Convocar grups de suport d'ajuda mútua	70%

Per a més informació detallada de les actuacions del Programa de Govern 2023-2027 podeu accedir al següent enllaç: [actuacions del Programa de Govern- 2025 \(Àrea d'Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica\)](#)

4. Referències de documentació relacionada

- Informació general del servei i les seves actuacions:
 - [Serveis d'Atenció a Domicili - Ajuntament de Terrassa](#)
 - [Atenció a la Dependència - Ajuntament de Terrassa](#)

