

SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Protocol d'actuació, 2018

ÍNDEX

1. MARC LEGAL I COMPETENCIAL.....	3
2. DEFINICIÓ DEL SERVEI	4
3. PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI.....	5
4. CARTERA DE SERVEIS.....	5
4.1 Servei d'Ajut a Domicili.....	5
4.2 Servei de les tecnologies de suport i cura - Teleassistència.....	9
4.3 Servei d'àpats a domicili.....	10
5. CRITERIS I BAREMS D'ACCÉS.....	11
5.1 Taula de resum de perfils.....	12
6. TRAMITACIÓ I SEGUIMENT DELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL DOMICILI	13
6.1 Valoració tècnica.....	13
6.2 Tramitació de la sol·licitud.....	13
6.2.1 Documentació	13
6.2.2 Aplicació de les ordenances.....	14
6.2.3. Supervisió de la sol·licitud.....	15
6.3 Seguiment dels serveis	15
7.- PROCÉS D'ALTA I PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	15
7.1 Altes	15
7.2 Modificacions.....	16
7.3 Baixes Temporals i reinicis.....	17
7.4 Baixes Definitives	18
7.5. Atenció queixes, reclamacions o suggeriments	18
8.- QUALITAT DEL SERVEI	19
9.- SERVEIS COMPLEMENTARIS A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	20
Servei de voluntariat de Creu Roja.....	20

1. MARC LEGAL I COMPETENCIAL

El **decret legislatiu 17/1994 de 16 de novembre**, pel qual s'aprova la refosa de les **lleis 12/1983 de 14 de juliol, 26/1985 de 27 de desembre i 4/1994 de 20 d'abril** en matèria de serveis socials estableix al seu article 14 que els ens locals constitueixen una Àrea Bàsica de serveis socials amb les funcions de programació, prestació i gestió dels serveis socials d'Atenció Primària de tal forma que correspon al municipi de Terrassa prestar aquests serveis.

De la mateixa manera el **decret 27/2003 de 21 de gener** de l'atenció social primària regula l'escenari de mínims a partir del qual les corporacions locals han de responsabilitzar-se de la programació dels serveis en els seus territoris atenent a les característiques i necessitats dels seus ciutadans. És en aquest sentit que l'Ajuntament de Terrassa aprova l'any 2007 el Reglament Municipal per a la prestació dels serveis socials i regula per primer el catàleg de prestacions dels serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa, **desenvolupa aspectes dels serveis d'atenció domiciliària com són: objectius, funcions, personal i condicions materials** (actualment, pendents de posteriors regulacions normatives).

La **Llei 39/2006 de 14 de desembre**, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD) estableix en el seu catàleg de serveis, el servei d'ajuda a domicili com un servei de prevenció de la dependència i de promoció de l'autonomia personal.

La **Llei de serveis socials 12/2007, d'11 d'octubre** si ve incorpora una nova terminologia pel que fa als serveis socials d'atenció primària els quals els defineix com a serveis socials bàsics, aquest nou concepte no modifica però les seves funcions definides al decret 27/2003. Indica en el seu articulat la prestació dels **serveis d'ajuda a domicili com una de les funcions específiques dels serveis socials bàsics**.

La Llei 12/2007 configura un nou sistema de serveis socials, que parteix del principi d'universalitat en l'accés als serveis socials. Aquest nou model s'articula per mitjà d'una cartera de serveis. El **decret 142/2010 de 11 d'octubre aprova la Cartera de Serveis Socials 2010 -2011**. Aquesta Cartera estableix la descripció, el caràcter garantit o no de la prestació, la tipologia, la població a que va destinada, l'establiment o l'equip professional que l'ha de gestionar, els perfils i les ràtios de professionals dels equips, els estàndards de qualitat i els criteris d'accés.

La **Llei 14/2010, de 27 de maig**, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, també fan referència als serveis d'atenció domiciliària com **eines de proximitat per preveure i atendre la dependència, així com prevenció del risc social en la infància i l'adolescència**

El **Reglament Municipal per a la prestació de serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa, de 29 de novembre de 2011**, que regula el règim jurídic i de prestació de serveis socials per part de l'Ajuntament de Terrassa amb la finalitat de garantir-ne l'accés universal i promoure al màxim l'autonomia i la dignitat de totes les persones i el benestar social de la població.

Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat, la qual estableix les condicions d'accessibilitat dels entorns, productes i serveis per garantir l'autonomia, la igualtat d'oportunitats i la no discriminació de les persones amb discapacitat o amb altres dificultats, i promou la utilització de productes de suport que millorin la seva qualitat de vida mitjançant actuacions de foment per part de les administracions públiques.

Ordre TSF/334/2016, de 12 de desembre, per la qual es regula la qualificació professional del personal auxiliar d'atenció a les persones en situació de dependència i es convoca el procés d'habilitació excepcional per a professionals amb 55 anys o més a 31 de desembre de 2015

2. DEFINICIÓ DEL SERVEI

La **Cartera de Serveis Socials** defineix els Serveis d'Ajuda a Domicili com un conjunt organitzat i coordinat d'accions, prestacions i tecnologia adequada que es realitzen a la llar de la persona i/o família o el seu entorn, i ofereixen una atenció integral a persones i/o unitats de convivència que tenen dificultats per romandre o desenvolupar-se en el seu medi quotidià 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. Els criteris d'accés i la normativa reguladora però estan definits **pel Decret 27/2003 de 21 de gener** de l'atenció primària. **Segons aquest decret els objectius genèrics dels serveis d'atenció domiciliària són els següents:**

- Desenvolupar tasques assistencials, preventives i educatives habilitadores per la vida autònoma
- Mantenir la persona en el seu domicili millorant-ne la qualitat de vida.
- Atendre les persones que no poden mantenir-se autònomament en el seu domicili mentre no siguin atesos íntegrament pels serveis socials especialitzats quan així ho requereixin.

Per assolir aquests objectius el marc legal vigent estableix els serveis d'ajuda a domicili i el servei de tecnologies de suport i cura com a prestacions garantides. A banda el Reglament municipal per a la prestació de Serveis Socials de l'Ajuntament de Terrassa amplia la seva cartera amb el servei d'àpats a domicili i/o servei de voluntariat.

L'Ajuntament de Terrassa és l'ens amb competència per programar, prestar i gestionar els serveis, ja sigui mitjançant gestió directa o indirecta.

D'altra banda **el Reglament municipal** aprovat al 29 de novembre de 2011 estableix de forma més concreta els següents objectius:

Els objectius del serveis d'atenció domiciliària generals són promoure una millora en la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes usuaris/es del servei, tot potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari amb finalitat de:

- Potenciar l'autonomia personal i de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn habitual, tot promovent la seva participació i l'adquisició de competències personals.
- Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal, donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o manteniment de l'entorn domèstic en condicions adequades d'habilitat.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Donar suport a persones i/o unitats de convivència amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament i/o recuperació de les capacitats personals.

- Donar suport a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència, prevenir actuacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- Donar suport a les persones cuidadores no professionals de persones en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecàrrega emocional.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que degut a mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc per a elles.
- Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.

3. PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI

El decret 27/2003 de 21 de gener de l'atenció primària les defineix com:

- Persones i/o famílies que es troben, per motius físics, psíquics o socials en situació de manca d'autonomia temporal o permanent, negligència o incapacitat per poder realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana i garantir l'adequat desenvolupament personal i familiar.

El Reglament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Terrassa 22/2011 en el seu annex 1, article 2 detalla:

- Persones i/o unitats de convivència en situació de risc social i amb dificultats d'adaptació social.
- Manca de capacitat o hàbits per l'organització de la llar, familiar i per l'atenció als membres de la família, especialment dels infants i altres persones en situació de vulnerabilitat, manca de capacitat o hàbits per l'autocura i en la relació amb l'entorn.
- Persones i/o unitats de convivència amb manca d'autonomia personal o en situació de dependència, que es troben, per motius físics, psíquics o socials, amb dificultats per poder realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana i garantir l'adequat desenvolupament personal i familiar. Especialment persones que:
 - Viuen soles i no tenen suport social i/ o familiar suficient per atendre les seves necessitats bàsiques, socials i comunitàries.
 - Viuen amb altres persones que no poden atendre les seves necessitats bàsiques, socials i comunitàries

Les persones beneficiàries han d'estar domiciliades a la ciutat de Terrassa, justificat amb l'empadronament, disposant d'un domicili que reuneixi les condicions mínimes d'habitabilitat i salubritat per facilitar la prestació del servei. Tanmateix han d'acceptar voluntàriament el servei.

4. CARTERA DE SERVEIS

4.1 Servei d'Ajut a Domicili

El servei d'ajuda a domicili és el conjunt organitzat i coordinat d'actuacions que configuren el nivell mínim d'atenció a la persona i que es presta en el seu domicili. Tenen caràcter

assistencial, preventiu, socioeducatiu per a persones i nuclis familiars, i també de suport a les persones cuidadores no professionals.

Funcions:

- Donar suport material, en els casos que sigui necessari, desenvolupant les tasques d'atenció i cura de la llar de manera que les persones o famílies millorin el seu benestar i autonomia durant el major temps possible a través de l'atenció personal i d'ajuda a la llar.
- Donar suport especialment a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.
- Ajudar a millorar la relació amb la família, la xarxa informal i altres grups de convivència amb la comunitat.
- Estimular l'adquisició de competències personals, facilitant que les persones descobreixin les pròpies possibilitats i prenguin decisions sobre la seva vida, així com els coneixements necessaris per millorar la qualitat de vida.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que a causa de mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport i sense que això representi un risc per a elles.
- Donar suport en situacions de crisi i deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.

El servei comprèn les **actuacions** següents:

- a) Assistencials de caràcter personal.
- b) Assistencials de caràcter domèstic i suport a la llar.
- c) Actuacions de suport a altres persones cuidadores no professionals.
- d) Socioeducatives.

a) Actuacions assistencials de caràcter personal.

Són activitats i tasques que fonamentalment recauen sobre les persones usuàries, i s'adrecen a promoure i mantenir la seva autonomia personal, a fomentar hàbits adequats de conducta i adquirir habilitats bàsiques per el desenvolupament personal en el domicili i en la seva relació amb la comunitat.

- Atenció personal: higiene i cura personal, alimentació, suport al seguiment mèdic i presa de la medicació, suport emocional, suport administratiu i de l'economia domèstica, i altres suports personals que es puguin prestar.

- Aprenentatge d'hàbits: afavorir l'autocura personal, de manteniment de la llar, de socialització, de suport en tasques d'atenció, acompanyament i cura a menors, pautes d'higiene, alimentació i en general tots aquells que fomentin el desenvolupament i l'autonomia personal.

b) Actuacions assistencials de caràcter domèstic i suport a la llar.

Són activitats i tasques adreçades fonamentalment a la cura de la llar com a suport a l'autonomia personal i de la unitat de convivència, com són:

- Preparació dels àpats en el domicili.
- Compres domèstiques a càrrec de la persona usuària.
- Suport en l'organització i rentat de la roba.
- Manteniment i organització de la llar.
- Altres recollides en el Pla d'Atenció Social Individual.

c) Actuacions assistencials de suport a altres persones cuidadores no professionals. Activitats enfocades a acompanyar, ensenyar, i donar suport a la xarxa natural d'atenció a les persones beneficiàries del servei per tal de, millorar les seves capacitats de cura, prevenir situacions d'esgotament emocional, suport en la utilització d'ajuts tècnics, eines d'atenció a la persona, suport emocional, realització i desenvolupament de tasques.

e) Socioeducatives

Activitats enfocades a donar pautes i eines educatives, de maneig i comportament en situacions socials diverses i en relació amb l'entorn, potenciant hàbits per l'autocura així com per l'organització de la llar, familiar i per l'atenció als membres de la família, especialment dels infants i la seva relació amb l'entorn.

Perfil:

- a) Persones en situació de dependència reconeguda segons la llei 39/2006 per la promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD).
- b) Persones amb manca d'autonomia i en procés de reconeixement de dependència que:
 - Viuen soles i no tenen suport sociofamiliar permanent per atendre les seves necessitats bàsiques.
 - Viuen amb altres persones que no poden atendre la totalitat de les seves necessitats bàsiques, o els cal suport.
- c) Persones en situació de risc, fragilitat o de vulnerabilitat temporal, que requereix una actuació urgent o una intervenció temporal per evitar el deteriorament.
- d) Persones i/o famílies en situació de risc social (o descurança) per:
 - Manca de capacitat o hàbits per l'autocura i en la relació amb l'entorn.
 - Manca de capacitat o hàbits per l'organització de la llar, familiar i per l'atenció als membres de la família, especialment dels infants i la seva relació amb l'entorn.

Intensitats horàries

La intensitat horària vindrà condicionada per la gravetat del cas i la disponibilitat de recursos. De forma genèrica la intensitat horària del servei serà de màxim 20 hores al mes.

En el cas que dues persones beneficiàries del servei visquin en el mateix domicili, el màxim d'hores a prestar serà de 40 hores mensuals (màxim 20 hores mensuals per cadascuna). Els serveis de SAD vinculats a situacions de manca d'autonomia i dependència tindran la intensitat màxima regulada segons la normativa vigent en el moment.

Les franges horàries seran de dilluns divendres de 7 a 22

En caps de setmana es podran proposar cobertures de serveis per aquelles situacions en que els beneficiaris no tinguin cap persona de suport i que amb aquest servei i d'altres recursos es puguin mantenir en el seu domicili i evitar la institucionalització.

La franja horària serà en caps de setmana els dissabtes de 7 a 22 hores i diumenges de 8 a 16 hores.

Priorització de casos

Els criteris de priorització es basaran en l'anàlisi de dos aspectes: el suport social i familiar i les activitats bàsiques de la vida diària de l'informe de salut.

- Suport social i familiar:
 - Persones que visquin soles, no tinguin família ni mitjans econòmics.
 - Persones que malgrat viuen amb familiars hi hagi indicadors de descurança.
 - Persones que tot i tenir familiars no poden comptar amb ajuda.
- Activitats bàsiques de la vida diària:
 - Persones amb malaltia física o psíquica crònica amb una puntuació Barthel de les AVD inferior als 40 punts
 - Persones amb malalties sobteingudes (infarts, embòlies, accidents de trànsit, etc...) que es troben sense suport familiar o sense suport suficient.
 - Altes hospitalàries de persones que no disposin de mitjans econòmics i que requereixin suport temporal per realitzar les AVD mentre la família reorganitza la seva situació familiar.

Els serveis podran tenir caràcter urgent, prioritari o bé ordinari. Els terminis de cobertura màxima seran els següents:

- Urgent: 24 hores.
Situacions provocades per un fet inesperat, que precisa d'una atenció immediata ineludible, amb la finalitat de poder evitar que aquesta situació tingui un perjudici més gran tant per la persona afectada com per la seva família.
- Prioritari: 48 hores.
Situacions que responen a un augment de dependència sobteinguda i amb un suport insuficient, ja sigui temporal o definitiu que dificulta o impossibilita l'atenció, ja sigui de persones grans, discapacitats o menors.
- Ordinari: 1 setmana.
La resta de situacions.

Temporalitat dels serveis

- Serà molt important establir la **temporalitat del cas** i pactar-la amb la persona o família. Aquest tipus de serveis es modifiquen constantment pel propi perfil dels usuaris per tant, serà necessari especificar si es tracta d'una intervenció a llarg termini o és una qüestió temporal, que caldrà preveure la continuïtat o modificació del mateix.
- **En els casos de família i/o d'intervencions socioeducatives, caldrà concretar a la proposta la temporalitat del servei la qual caldrà renovar forçosament en el termini de 6 mesos.**

Modificació

- El servei resta subjecte a modificacions segons evolució de la situació. Es poden produir variacions en les tasques, intensitat i distribució horària i/o canvi de domicili.

- En les situacions de dos serveis en el mateix domicili i quan es produeixi una baixa temporal o definitiva a una de les persones, caldrà valorar el servei que calgui continuar prestant per ajustar la intensitat horària i les tasques en un termini màxim de 48 hores. Si en aquest termini no s'ha valorat el cas es passarà a baixa temporal.

4.2 Servei de les tecnologies de suport i cura - Teleassistència

Constitueix una modalitat del servei d'atenció domiciliària el qual, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent de la persona amb l'exterior. Aquest servei es presta mitjançant el suport d'un equip de professionals i de les tecnologies més adequades, en concret, teleassistència.

Té com a objecte promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.

Funcions:

- Proporcionar un contacte personal permanent amb l'exterior i accés als serveis de la comunitat.
- Donar resposta de forma immediata en cas d'emergència.
- Donar seguretat i suport a la persona usuària i a la família.
- Evitar o retardar la institucionalització.

A diferència del telealarma, el servei de teleassistència consta d'un equip mòbil assistencial amb coneixements bàsics dels serveis socials i sanitaris, primers auxilis i també pot intervenir davant petits accidents domèstics que provoquen angoixa a la persona usuària: problemes amb els subministraments, fuites d'aigua o d'altres. La unitat mòbil es desplaça al domicili de la persona usuària per donar resposta en cas de necessitat.

La forma de prestació és mitjançant la intervenció d'un equip de professionals i tecnologia.

Perfil

Tal i com determina la cartera de serveis s'adreça a les persones en situació de risc o dependència, concretament:

- Persones de 75 o més anys.
- Persones majors d'edat i menors de 75 anys, amb certificat de discapacitat expedit per la Generalitat de Catalunya, on consti que superen el barem d'assistència de tercera persona i/o el barem de mobilitat reduïda o amb reconeixement de grau de dependència.
- En qualsevol cas, cal obligatòriament:
 - Gaudir de capacitat mental i cognitiva suficient per poder utilitzar correctament el servei.
 - Viure sol permanentment o durant gran part del dia o bé conviure acompanyat d'altres persones que presenten idèntiques característiques d'edat avançada o discapacitat i/o dependència amb o sense capacitat per utilitzar correctament el servei (persones usuàries tipus B o C).

Tipus d'usuaris:

S'estableixen diferents tipus d'usuaris: A,B i C

Els usuaris A i B han de mantenir les capacitats adequades per activar el servei i comunicar-se sense problemes amb la central d'atenció.

L'usuari A, serà la persona titular del servei. I seran usuaris tipus B, aquelles persones que conviuen amb un tipus A.

En tots 2 casos se'ls hi lliurarà a cadascú una unitat de control remot.

El tipus d'usuari C, fa referència a la persona que conviu amb un usuari A, i necessita les prestacions i atenció del servei però no té capacitat per activar-lo en cas de necessitat, pel que no se li lliurarà unitat de control remot.

Requereix que convisqui amb una persona amb perfil adequat i serà qui activi el servei en cas d'emergència.

Priorització del casos:

Tot i que el teleassistència és considerat com un servei preventiu, s'estableixen situacions en les que la instal·lació del servei pot considerar-se una necessitat urgent. Es prioritzaran aquells casos amb estats de salut greus i persones que visquin soles amb manca de suport.

Un cop enviada la sol·licitud a l'empresa operadora, el període d'instal·lació serà el següents:

- Urgents: 48 hores
- Prioritàries: 15 dies
- Normals: 1 mes

4.3 Servei d'àpats a domicili

Servei de subministrament d'àpats elaborats a aquelles persones amb dificultat permanent o transitòria, per preparar-se el menjar, ja sigui per problemes d'autonomia personal com per manifestar greus necessitats socials i que precisen d'ajuda per a la subsistència.

Té com a objecte garantir les necessitats dietètiques de les persones i assegurar una alimentació equilibrada i adequada.

El servei consta d'un àpat diari: un primer, un segon, pa i postres i es serviran un màxim de 7 àpats a la setmana.

Funcions:

- Proporcionar àpats.
- Assegurar una dieta adequada.
- Col·laborar en els plans d'intervenció de les persones i/o famílies.
- Detectar i prevenir situacions de fragilitat o risc.
- Evitar o retardar la institucionalització.

Perfil:

El servei està adreçat a persones amb manca d'autonomia, persones amb discapacitats, malalts o convalescents que, per les seves condicions físiques o psíquiques no tinguin autonomia per anar a comprar i preparar-se els menjars, però que puguin fer un bon ús del servei .

El servei està adreçat a persones:

- Que per la seva situació física o psíquica, tenen limitada la seva autonomia personal- en el sentit de tenir dificultats en el desplaçament per anar a comprar i fer-se el menjar- però que han de poder escalfar el menjar que se'ls facilita.
- Sense suport social i/o familiar o tenen un suport insuficient per cobrir les atencions que necessiten.
- Que tenen problemes de mobilitat que dificulten la utilització dels recursos de la comunitat.

Requisits:

- Disposar d'un habitatge en condicions de solidesa i salubritat, com a mínim, acceptables.
- Disposar de subministrament elèctric i d'un aparell frigorífic que permeti la correcta conservació dels aliments.
- Prescripció mèdica de la dieta en l'informe de salut per assegurar una dieta adequada.
- Compromís de permetre la col·locació dels àpats al frigorífic per assegurar el manteniment de la cadena de fred.
- Compromís de ser-hi present al domicili durant l'entrega en la franja horària establerta.
- Acceptar les condicions de prestació del servei.

Priorització dels casos

Davant la possibilitat que puguin aparèixer situacions de necessitat urgent, s'estableixen uns terminis per iniciar el servei en funció de l'estat de salut de la persona i el tipus de suport.

Un cop enviada la sol·licitud a l'empresa operadora, el període d'instal·lació serà el següent:

Urgents: 2 hores (casos sobrevinguts i situacions urgents)
Prioritaris: 24 hores
Ordinaris: 48 hores

5. CRITERIS I BAREMS D'ACCÉS

Els criteris d'accés als serveis socials d'atenció domiciliària venen determinats pel que estableix el Reglament dels Serveis Socials Municipals de Terrassa aprovat el 29 de novembre de 2011.

La valoració de l'estat de necessitat es realitzarà tenint en compte els àmbits de valoració següent:

Aspectes socials:

- **Habitatge:** determina si les condicions de l'habitatge, els subministraments bàsics i els equips, permeten la prestació adequada del servei.
- **Accessibilitat als serveis de la comunitat:** la proximitat i l'accessibilitat als serveis de la comunitat permet que altres necessitats tinguin facilitat de cobertura. És un element clau de complementaritat entre els serveis.

- **Nivells de relació:** determina si la persona viu sola o acompanyada i si la relació familiar i social és satisfactòria, o pel contrari es troba en una situació de descurança.
- **Suport Social i familiar:** concreta els suports que rep la persona, tot respectant i considerant en la valoració el suport social i familiar. En el cas que la persona cuidadora presenti una situació de fragilitat caldrà valorar la seva capacitat d'atenció i cura.

Aspectes d'autonomia i salut

- **Dependència social i/o dependència funcional:** la valoració d'aquest àmbit es realitza a partir d'una escala de validació i determina si la persona té capacitat o és dependent total per desenvolupar les activitats instrumentals de la vida diària (AIVD)
- **Informe de salut:** l'informe de salut valora l'estat funcional (AVD) i l'estat cognitiu. La puntuació resultant també ens donarà el perfil de les persones que poden gaudir de cadascun dels serveis.

La puntuació dels aspectes socials, d'autonomia i salut, determinaran si les persones sol·licitants reuneixen el perfil, segons la següent taula:

5.1 Taula de resum de perfils

SERVEIS	ASPECTES SOCIALS					ASPECTES SALUT	
	HABITA TGE	AC. SERVEIS	REL. CONV.	SUPORT S. i F.	AVDI	AVD	COGNICIÓ
SAD (Persona sola)	1-2-3	1-2-3-4	7-8	2-3-4-5-6	<5	35-75	7-10
SAD (Persona amb suport insuficient)	1-2-3	1-2-3-4	1-2-3-6-7-8	4C-4D	<6	0 - 75	0-10
SERVEI TELEASSISTÈNCIA	1-2-3	1-2-3-4	1-2-3-6-7-8	1 2-3-4-5-6	>5	60-80	6-10
SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI (Persona sola)	1-2	1-2-3-4	7-8	2-3-4-5-6	>5	25-55	6-10
SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI (Persona amb suport insuficient)	1-2	1-2-3-4	1-2-3-6-7-8	4C-4D	<5	0-55	0-10

6. TRAMITACIÓ I SEGUIMENT DELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL DOMICILI

6.1 Valoració tècnica

- La valoració tècnica constarà d'un estudi en profunditat per determinar si el perfil de la persona és l'idoni per adjudicar el servei de SSAD. **Els recursos que assignem sempre hauran de ser els adequats** per les persones, en funció del seu perfil i dels objectius a aconseguir.
- És necessari realitzar una **visita domiciliària** per valorar si l'habitatge i l'entorn de la persona permet desenvolupar el servei correctament.
- **La proposta haurà de ser individual.** Si es tracta de dues o més persones convivents, caldrà fer una proposta per a cada persona i per tant la documentació que es necessita ha de ser individual (proposta social, de salut i econòmica per cada persona).
- **Criteris d'intervenció basats en l'atenció centrada en la persona.**
La prestació del servei s'haurà de basar en el respecte pels drets i principis establerts a la Llei 12/2007 de serveis socials, centrant-se en els processos d'acompanyament i suport a les persones, vetllant per la proximitat i per la qualitat de l'atenció.

Els professionals d'atenció directa aplicaran criteris d'atenció basats en el reconeixement de la diferència de les persones beneficiàries, adaptant-se a cada situació atenent a les necessitats i característiques particulars de cada persona usuària, comptant amb la seva participació en el procés d'atenció i desenvolupament de la prestació.

Per atendre les necessitats els professionals caldrà que es relacionin amb els usuaris atenent a criteris de calidesa, confort, suport i ritme adequat, donant valor a la persona, tot potenciant l'autonomia personal.

6.2 Tramitació de la sol·licitud

6.2.1 Documentació

- Imprès de sol·licitud dels Serveis d'Atenció a Domicili especificant el/s recurs/os que es sol·liciten i signat per la persona usuària o representant legal.
- Informe de Salut, degudament complimentat, signat, segellat i datat. La informació de salut haurà d'estar actualitzada i l'informe ha d'estar expedit dins els 6 mesos anteriors a la tramitació del servei.

Per a aquelles persones en situació de dependència que sol·licitin un servei d'ajut a domicili (SAD), el perfil d'autonomia i salut quedarà justificat pel reconeixement de grau un cop es formalitzi el PIA i no serà necessari informe de salut. L'informe de salut sempre serà necessari per tramitar el serveis de teleassistència i àpats a domicili.

- En els casos de famílies amb menors en situació de vulnerabilitat o risc social, no es requerirà la valoració dels aspectes d'autonomia i salut tot i que serà imprescindible

justificar la necessitat del recurs d'ajut a domicili amb un informe social complementari per adults i famílies.

- En referència a la discapacitat o manca de capacitat de la persona.
 - Reconeixement de grau de discapacitat.
 - Sentència d'incapacitació i acceptació del càrrec de tutor.
- En els casos que l'ordenança permeti aplicar bonificacions, les deduccions tindran efectes a partir de la data de justificació documental que ho avaluï i segons quedi recollit en les ordenances fiscals corresponents (despeses de manteniment de la llar, hipoteques, etc)
- Tota sol·licitud de SAD i d'Àpats a domicili haurà d'anar acompanyada de "l'acord de prestació" prescrit pel professional referent del SEBAS. Aquest acord de prestació recollirà les intensitats, tasques o menús així com drets i deures del beneficiari del servei i de l'empresa prestadora del servei. L'incompliment de l'acord de prestació pot suposar la suspensió del servei.

6.2.2 Aplicació de les ordenances

El Reglament de Serveis Socials del 29 de novembre de 2011 estableix en l'article 35 del capítol VI, el finançament de les prestacions i en l'article 36 la participació econòmica de les persones usuàries.

L'article 35 determina que el règim jurídic i fiscal de les prestacions reconegudes es regula mitjançant l'ordenança fiscal específica.

Les ordenances Fiscals que regulen les condicions i preu públic són:

OF Núm. 3.16 Taxa per a la prestació dels serveis d'ajut a domicili

OF Núm. 3.23 Taxa per a la utilització del servei de teleassistència

OF Núm. 3.28 Taxa per la utilització del servei de subministrament d'àpats a domicili.

Aquestes ordenances regulen els coeficients de copagament segons els criteris esmentats i són revisades, aprovades i d'aplicació anual.

A l'article 36, l'Ajuntament determina mitjançant la Cartera de serveis socials les prestacions del Sistema Públic de Serveis Socials que comporten el copagament per part de les persones usuàries. Aquesta participació en el finançament dels serveis es basa en els principis d'equitat, redistribució i universalitat.

Mitjançant les ordenances que regulen les taxes municipals es fixen els criteris per determinar la quantia de la participació per part de les persones usuàries, tenint en compte, en tot cas, la capacitat econòmica de la persona, les característiques del servei i el seu cost.

Cap persona podrà quedar exclosa de les prestacions que conformen el Sistema Públic de Serveis Socials per manca de recursos econòmics. En situacions de necessitat del servei i impossibilitat de cobrir el copagament referent per ordenança fiscal, la persona podrà estar exempta del pagament prèvia valoració del professional de referència i validació del servei corresponent. De la mateixa manera, tampoc quedarà afectada ni la qualitat del servei ni l'atenció dels casos.

6.2.3. Validació de la sol·licitud

La tramitació de la sol·licitud dels SEBAS al SSAD passarà en tots els casos per la Cap de districte corresponent, que té la responsabilitat de vetllar per la homogeneïtat de les pautes i criteris d'accés i prestació dels serveis i per l'optimització dels recursos.

6.3 Seguiment dels serveis

El seguiment és un eina fonamental que ens permetrà conèixer l'evolució del cas, valorar la idoneïtat de les condicions de la prestació del servei i l'assoliment dels objectius plantejats.

Cal tenir en compte que les necessitats de la persona poden ser canviants, es poden donar possibles irregularitats i/o incidències per les quals serà necessari revisar i modificar les condicions de la prescripció.

Per detectar els canvis o incidències hi ha establerts una sèrie de mecanismes com són:

- Seguiment directe realitzat pel professional (entrevistes, visites a domicili).
- Seguiment indirecte (coordinacions amb l'empresa proveïdora, coordinacions amb les gestores de SSAD, coordinacions amb altres entitats/institucions implicades...).

Aquest seguiment permet adaptar el servei a les necessitats de la persona, detectar possibles Irregularitats i/o incidències i en conseqüència, actuar-hi.

Les incidències produïdes durant la prestació dels serveis es comunicaran de manera immediata via correu electrònic especificant el caràcter urgent o no de la incidència. Seran rebudes pel personal tècnic i administratiu del SSAD, tramitades segons el contingut de la incidència per la seva resolució i registre.

7.- PROCÉS D'ALTA I PRESTACIÓ DEL SERVEI

7.1 Altes

Definició

Fa referència a la data d'inici i presentació del servei, previ procés de validació per part del Servei d'Atenció a Domicili.

Objectiu

Iniciar la prestació del servei de manera àgil, garantint l'acompliment dels acords establerts pel professional de referència amb la persona beneficiària i/o família o representant legal.

La prescripció de les condicions es realitzarà atenent la valoració professional i comptant amb l'acord de la persona usuària, i quedaran recollides al document d'Acord de Prestació del Servei que signaran l'usuari i el representant de l'empresa operadora en el moment de la presentació.

Procedència:

SEBAS i Àrees Bàsiques de Salut (només serveis de teleassistència i àpats a domicili)

Procediment d'alta del servei

La sol·licitud serà individual i es tramitarà pel professional referent de territori a través de l'aplicatiu informàtic vigent.

Un cop enviada la sol·licitud al SSAD, les persones referents tècniques revisaran l'adequació del procediment i perfil del SSAD. En cas que es detectin desajustos es cursarà requeriment adreçat a la CAP de districte.

Per aquelles situacions d'excepcionalitat, ja sigui per motius de perfil o exempció de pagament, la valoració dependrà de la CAP dels Serveis d'Atenció a Domicili.

Un cop validada la sol·licitud es cursarà la tramitació a l'empresa corresponent que rebrà la informació necessària per programar l'alta del servei: dades personals bàsiques i condicions del servei prescrites per la persona professional de referència.

Altes no iniciades

En cas que en el moment d'iniciar el servei d'atenció domiciliària atorgat per resolució, l'empresa operadora no pogués iniciar-lo per situació sobrevinguda de la persona (malaltia greu, ingrés hospitalari, trasllat a casa de familiar...), l'expedient es podrà mantenir a l'espera durant **1 mes**. Un cop passat aquest termini, es procedirà al tancament de l'expedient.

7.2 Modificacions

Definició

Fa referència al canvi en les condicions pactades del servei.

Objectiu

Adaptar els serveis de SSAD a les necessitats de les persones usuàries durant el transcurs de la prestació del servei.

Prestar serveis basats en l'atenció centrada en la persona i amb criteris de qualitat.

Tipologia de modificacions

- Intensitats horàries
- Distribució horària
- Modificació de tasques
- Nombre d'àpats
- Dietes
- Canvis de domicili ja sigui temporal o permanent
- Canvis de tipus usuari/a

Procedència incidència

Persona usuària i/o família o representant legal, SEBAS, gestores SSAD, empreses proveïdores.

Tramitació

Independentment de la procedència, la sol·licitud de modificació o incidència es traspasarà al professional referent del territori (SEBAS) per a la seva valoració.

En cas de ser necessària una modificació, el professional referent traspasarà al SSAD la informació per a la seva aplicació.

Mitjançant l'aplicatiu informàtic corresponent es gestionaran i tramitaran les modificacions següents:

- Intensitats horàries
- Nombre d'àpats
- Distribució horària
- Tasques
- Dietes (adjuntant prescripció mèdica de la dieta)
- Canvis de domicili
- Canvi tipus usuari/a
- Baixes temporals
- Reinicis
- Baixes definitives

Mitjançant correu electrònic al personal tècnic i administratiu:

- Sol·licitud Prestacions TA
- Absències continuades
- Canvis de domicili
- Canvis tipus usuari

7.3 Baixes Temporals i reinicis

Definició

Suspensions temporals dels serveis provocades per modificacions en la situació de les persones usuàries o per valoració del professional de referència.

El reinici fa referència a reactivació del servei, un cop valorada la situació o resolta la incidència que va motivar la suspensió del servei.

Objectiu

Afavorir el seguiment de casos.

Mantenir actualitzades les dades totals dels serveis.

Classificació

Segons motiu:

- Ingress a centre de salut
- Ingress temporal residència
- Canvi de domicili
- Canvi estat de salut
- Vacances
- Condicions deficientes del domicili o manca de subministres
- Valoració professional de referència
- Familiars en tenen cura
- Insatisfacció del servei
- Pendent canvi
- Copagament
- Pendent canvi PAD
- Altres

Durada

El temps màxim establert per a una baixa temporal és de **3 mesos**. Passat aquest temps, caldrà revisar la situació i determinar reinici o baixa definitiva per part del professional de referència. L'aplicatiu informàtic del SSAD emet una notificació al professional de referència amb 15 dies d'antelació per tal de valorar el tancament del servei o el reinici.

Procedència incidència

Persona usuària i/o família o representant legal, SEBAS, gestores del SSAD, empreses proveïdores i referents SSAD.

Tramitació

Les baixes temporals del servei de SAD, de TA i d'àpats a domicili es poden tramitar indistintament des del SSAD o SEBAS a través de l'aplicatiu vigent.

7.4 Baixes Definitives

Definició

Suspensió definitiva de la prestació del servei.

Objectiu

Procedir al tancament definitiu del servei.
Permetre l'actualització de les dades dels serveis prestats.

Motius

- Defunció
- Ingrés residència
- Ingrés socio sanitari
- Trasllet amb familiars
- Trasllet de domicili
- Manca de subministres o condicions al domicili per prestar adequadament el servei
- Modificació de la situació que va motivar l'alta del servei
- Millora usuari/a
- Reorganització familiar
- Valoració professional de referència
- Incompliment acords
- Voluntari
- Altres

Procedència incidència

Persona usuària i/o família o representant legal, SEBAS, empreses proveïdores, referents SSAD.

Tramitació

La comunicació de baixa es pot tramitar i des del SSAD o des del SEBAS segons el motiu que la generi.

7.5. Atenció queixes, reclamacions o suggeriments

Definició

Expressió de desacord o insatisfacció amb el servei rebut, que alhora esdevé una font d'informació per millorar les característiques i la qualitat del servei. Qualsevol reclamació mereix una atenció especial i caldrà emetre una resposta a la persona usuària.

Objectius

Mantenir i millorar la qualitat del servei.

Entre la seva tipologia es trobaran aquelles generades per incompliments, desacords, impossibilitats de prestació, insatisfaccions o suggeriments de millora en la realització del servei.

Procedència

Persona usuària i/o família o representant legal, gestores del SSAD, empreses proveïdores, SEBAS, referents SSAD.

Tramitació

Les queixes i reclamacions es gestionen a través del personal tècnic del SSAD coordinant amb empresa proveïdora i professional de referència així com amb la persona usuària i/o família o referent legal, i en cas necessari coordinant amb caps corresponents. Procedint a l'esclariment, solució i tancament, tot registrant-ho a l'aplicatiu.

8.- QUALITAT DEL SERVEI

Amb la finalitat de garantir la qualitat en la prestació del servei, es realitzen diferents actuacions relacionades amb el nivell de satisfacció de l'usuari i el control i resolució d'incidències i reclamacions.

En aquest sentit, aquest protocol inclou en un dels seus processos, **l'atenció a les queixes, reclamacions i suggeriments** de les persones usuàries i les "no conformitats" internes. Amb aquest procés es pretén garantir la resolució de les incidències de manera àgil i ràpida i amb l'objectiu de millorar l'atenció i la percepció del servei, així com minimitzar les reclamacions i queixes.

En segon lloc, periòdicament es realitzen enquestes a les persones usuàries per tal de conèixer el **nivell de satisfacció**. Aquest recull es realitza tant a nivell de les empreses operadores, com des del propi servei del SSAD.

El servei de SSAD, disposa d'un projecte que consisteix en realitzar una visita domiciliària per observar l'entorn de la persona i recollir l'opinió que es té dels serveis.

Aquesta recollida es realitza anualment a través d'uns indicadors que permeten establir objectius de millora i atendre incidències que s'observin en el moment de la visita.

Per altra banda, per tal de garantir una resposta de qualitat a les persones usuàries es fa necessari que tant la prescripció com la prestació del servei, basats en **l'atenció centrada en la persona**.

Els serveis han de partir de les necessitats i potencialitats de la persona usuària i la seva unitat de convivència, considerant les seves característiques, necessitats, desitjos, interessos.. Implica també elaborar una proposta de servei personalitzada, ajustant la intensitat de suport que es requereix en cada situació, i altres variables que condicionen que les persones ateses, mantinguin una bona percepció de l'atenció rebuda.

9.- SERVEIS COMPLEMENTARIS A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI de SSAD MUNICIPAL

Servei de voluntariat de Creu Roja

Definició

Son les activitats de caràcter solidari que es realitzen de manera lliure i sense obligació que es porten a terme sense contraprestació econòmica o material segons les aptituds, capacitats i compromís adquirit de la persona voluntària.

Destinataris

Aquest servei té per objectiu desenvolupar tasques de suport (companyia en domicili, gestions puntuals, passeig, acompanyaments esporàdics amb el voluntari que no puguin ser coberts per l'entorn, etc.) que complementen les accions establertes en el pla de treball.

Es diferencien dos tipus de servei:

- **Serveis individuals continuats**, és un servei d'acompanyament emocional a persones i/o processos, de companyia que no inclou higiènes, neteges ni preparació d'àpats.
- **Serveis puntuals**: centrats a majors de 65 anys amb poca xarxa social o familiar i/o amb problemes de mobilitat.

Tots els serveis son individuals i es presten en domicilis quan hi ha la persona sola.

S'atendran situacions de:

- Persones amb **serveis SSAD actius**
- Situacions **sense suport o suport insuficient** de l'entorn
- Persones mes grans de 65 anys o menors amb autonomia limitada reconeguda.
- Situacions amb dificultats de desplaçaments que requereixen d'acompanyaments

Cobertura de necessitats:

- Es cobriran les propostes en les que el domicili estigui en el municipi de Terrassa.
- Els serveis no podran excedir de les 4 hores de durada.
- Els serveis puntuals d'acompanyaments es fan en transports públics (taxi, bus) i les despeses del transport de la persona voluntària seran cobertes per la persona usuària.
- Els acompanyaments en que es requereixi d'ambulància o transport adaptat, Creu Roja o la persona voluntària no tramiten la petició del desplaçament. La tramitació del desplaçament serà gestionada per la persona sol·licitant.

Tramitació i sol·licitud

En tots els casos es tramitarà la sol·licitud a traves de l'imprès de Creu Roja i s'adreçarà al servei de SSAD.

El serveis es sol·licitaran amb l'anel·lació mínima de 10 dies laborals per tal de poder organitzar el perfil i disponibilitat de la persona voluntària.

En els casos de serveis individuals continuats el temps pot excedir aquest període en l'adjudicació de la persona voluntària en tant que es busca la continuïtat en el temps i complir les exigències dels participants.

Des de Creu Roja retornaran al professional referent la cobertura del servei sol·licitat.

Última actualització,
Terrassa, 20 de febrer de 2019