

## **Memòria de l'activitat 2015**

Serveis d'Atenció a Domicili i altres encàrrecs de gestió de l'Ajuntament de La Roca del Vallès, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, l'Ajuntament de Molins de Rei i l'Ajuntament de Montcada i Reixac

## Índex

El CSC .....	3
Encàrrecs de gestió .....	4
Prestació del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) .....	5
Gestió del Servei d'Atenció Social, Psicològica i Educativa (SAPSE) de la Llar Municipal Dr. Josep Mestre .....	19
Gestió del Servei d'Ajuts Tècnics .....	21
Centres per a la gent gran .....	22

## El CSC

El **Consorti de Salut i Social de Catalunya (CSC)** és una entitat pública de caràcter local i base associativa, fundada el 1983, que té el seu origen en el moviment municipalista.

El CSC, referència al sector, exerceix la representació i defensa del prop d'un centenar d'associats i 43.000 professionals que en formen part, als quals presta un marc de protecció, de reforçament i desenvolupament de les seves funcions en relació als serveis socials i de salut.

Amb una clara vocació pública, el CSC presta serveis d'alt valor afegit als seus associats i col·labora en la definició del model, adaptant-se a les noves situacions dels centres sanitaris i d'atenció social i del món municipal.

Tots els associats al CSC són entitats públiques i/o privades sense ànim de lucre.

### Àmbit de gestió

El Consorci presta serveis d'alt valor afegit als seus associats, tots ells es destinen als associats però alhora fan particip al CSC de la definició del model, adaptant-se a les noves situacions dels centres sanitaris i d'atenció social i del món municipal, des d'una vocació pública.

Un dels serveis que presta el CSC és l'àmbit de gestió, a partir del qual ofereix diferents modalitats de suport als òrgans de govern i de gestió de les entitats associades al Consorci que així ho requereixen. Els camps d'expertesa en aquest àmbit es concreten en les àrees assistencials, gestió de recursos humans, econòmic-financers i de desenvolupament estratègic.

El CSC actua, excepcionalment, com entitat gestora proveïdora de serveis, fent-se càrrec de la titularitat i la gestió integral de l'activitat de l'establiment. La gestió directa de serveis per part del CSC es fa sempre a petició d'una entitat associada o administració pública.

## Encàrrecs de gestió

El CSC té encàrrecs de gestió en l'àmbit de l'atenció a domicili amb l'Ajuntament de La Roca del Vallès, de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, de l'Ajuntament de Molins de Rei i de l'Ajuntament de Montcada i Reixac. A part, amb aquests ajuntaments té altres encàrrecs de gestió, que detallem a continuació:

<p><b>Ajuntament de Molins de Rei</b></p>	<p><b><u>Gestió dels serveis d'atenció domiciliària (SAD)</u></b> que formen part de la cartera de serveis dels Serveis d'Atenció a Domicili de l'Ajuntament de La Roca del Vallès, de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, de l'Ajuntament de Molins de Rei i de l'Ajuntament de Montcada i Reixac. Els Serveis d'Atenció a Domicili SAD són de prestació obligatòria per part de l'administració local (municipis de més de 20.000 habitants) en tant que s'enquadren en els serveis socials bàsics, d'acord amb el que estableixen l'article 16 i següents de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials. Aquests serveis són cofinançats pel Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya i els ajuntaments i, en el cas dels serveis vinculats a l'aplicació de la Llei 39/2006, d'atenció a la dependència, també hi participa l'Estat, a través de la Generalitat.</p>	<p><b><u>Gestió del Servei d'Atenció Social, Psicològica i Educativa (SAPSE) de la Llar d'avis Municipal dr. Josep Mestre.</u></b> L'Ajuntament de Molins de Rei disposa d'una residència per a l'atenció a persones grans amb dependència, amb 30 places de residència i 10 places de centre de dia en el mateix municipi, la Llar d'Avis Municipal Dr. Josep Mestre (centre col·laborador del programa de suport a l'acolliment residencial) i encarrega al Consorci de Salut i Social de Catalunya la prestació del Servei d'atenció social, psicològica i educativa de la Llar d'Avis Municipal (conveni de 6.07.2012), per un període de 4 anys, atès que la normativa dicta que les residències han de comptar entre d'altres professionals, amb la dedicació d'un/a psicòleg, d'un/a treballador/a social i d'un/a educador/a social, amb una ràtio condicionat al nombre de residents i al seu nivell de dependència.</p>
<p><b>Ajuntament Montcada i Reixach</b></p>		<p><b><u>Prestació del servei d'ajuts tècnics:</u></b> L'Ajuntament de Montcada i Reixac, en tant que àrea bàsica de serveis socials, té la competència obligatòria de prestar el servei de SAD, alhora que pot complementar-lo amb altres modalitats d'atenció. Des de fa més de 10 anys l'Ajuntament presta també el Servei de Préstec d'Ajuts Tècnics que faciliten l'autonomia personal del ciutadà i milloren la qualitat assistencial dels cuidadors (actualment el banc d'ajuts tècnics està compost per més de 1000 articles adjudicats a la població depenent de Montcada i Reixac).</p>
<p><b>Ajuntament de La Roca del Vallès</b></p>		<p><b><u>Gestió del Servei Públic dels Centres d'Atenció a la gent gran (casals),</u></b> situats a la Roca, la Torreta i Santa Agnès de Malanyanes. Són equipaments que ofereixen serveis i activitats a la població sota la direcció d'equips professionals i amb la participació de les associacions de gent gran</p>
<p><b>Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet</b></p>		

## Prestació del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)

Aquest servei consta de la gestió del Servei Públic Municipal d'Atenció Domiciliària. Els Serveis Socials dels Ajuntaments són els encarregats d'assignar a la població la prestació del SAD.

El SAD és una prestació municipal que ofereix un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis, que poden ser prestats de forma conjunta o separada segons siguin les necessitats dels usuaris i, són realitzats principalment en el domicili de la persona usuària i/o família.

Els professionals del SAD atenen les necessitats bàsiques i relacionals de la persona usuària. L'anàlisi de la situació la realitzen els professionals dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) o d'un altre Servei Social Municipal. Així, el pla de treball s'estableix conjuntament entre els coordinadors del SAD i els professionals referents dels Serveis Socials.

El servei està adreçat a persones de totes les franges d'edat que, per motius físics, psíquics o socials, es troben en situació de necessitat social derivada d'una manca d'autonomia personal, necessitats socials en l'àmbit de les relacions familiars i socials i/o necessitats socials de caràcter instrumental (d'acord amb el document "Diagnòstic Social").

Els seus objectius són:

- a) Contribuir a fer que les persones adquireixin, mantinguin o recuperin les habilitats i hàbits que els permetin mantenir una vida el més autònoma possible a casa seva.
- b) Prevenir i/o tractar les situacions d'estrès derivat de situacions familiars que provoquen sobrecàrrega en l'atenció als diferents membres de la unitat de convivència.
- c) Facilitar que les persones que pateixen mancances de tipus físic, psíquic o social puguin continuar vivint en les millors condicions possibles, sense risc, en el seu domicili, retardant o evitant d'aquesta manera l'internament o la sortida d'aquest.

## Personal d'Atenció Directa: perfils professionals, titulacions i tasques

El personal que executa les prestacions del SAD té el perfil requerit pels ajuntaments, i té alguna de les titulacions que s'especifiquen per a cadascun dels perfils:

- a) **Treballador/a familiar:** acreditació de la formació específica reconeguda per la Generalitat de Catalunya i/o titulació en el Cicle Formatiu de Grau Mig d'Atenció Sociosanitària.

- b) **Auxiliar de geriatria:** acreditació de la formació específica reconeguda per la Generalitat de Catalunya i/o titulació en el Cicle Formatiu de Grau Mig d'Atenció Sociosanitària.
- c) **Auxiliar de la llar:** al no existir titulació oficial, els auxiliars de la llar poden acreditar la seva capacitació professional mitjançant la justificació d'un mínim de 6 mesos d'experiència laboral i/o mitjançant documents acreditatius de formació ocupacional en les diferents branques relacionades amb la neteja industrial.

El CSC assigna el personal idoni per realitzar el tipus de tasca que es requereix en cada cas. Quan hi ha noves contractacions, el CSC presenta a l'Ajuntament l'acreditació documental conforme les noves persones contractades tenen la formació adequada a les tasques que hauran de desenvolupar.

#### **Treballador/a familiar**

Aquest perfil professional realitza les tasques desenvolupades pels altres perfils i, a més, pot:

- Donar suport a l'organització i ordre domèstics.
- Ensenyar habilitats domèstiques, d'higiene, i d'organització i economia de la llar.
- Detectar canvis en la situació personal i/o familiar i observació de relacions familiars i personals.
- Donar suport a la realització de gestions relacionades amb la vida quotidiana (atenció mèdica, gestions amb administracions, institucions i/o entitats).
- Donar suport a la relació amb l'entorn (familiar, comunitat de veïns, etc...).

#### **Auxiliar de geriatria**

Aquest perfil professional atén, exclusivament, persones grans (majors de 65 anys) i persones amb situació de discapacitat i/o dependència reconeguda. Realitza les tasques següents:

- Higiene de la persona, incloent canvi de roba, rentat del cabell i tot allò que forma part de la higiene personal habitual.
- Atenció especial al manteniment de la higiene personal de persones enllitades i incontinents, per evitar la formació de nafres.
- Petites cures, sempre i quan estiguin supervisades pel personal sanitari corresponent.
- Ajuda o suport a la mobilització dins el domicili: transferències, especialment al llit i des del llit.
- Ajuda per menjar.
- Ajuda en la ingestió de medicaments i supervisió del compliment de la prescripció mèdica.

- Excepcionalment, altres serveis diferents dels anteriors, sempre que concretament i explícitament s'hagin acordat amb els serveis municipals corresponents.

#### **Auxiliar de la llar**

Aquest perfil professional desenvolupa les tasques següents:

- Neteja de l'habitatge.
- Cura de la roba (planxa)

### **Personal de Gestió del Servei: perfils, titulacions i tasques**

Per fer possible la tasca del personal d'atenció directa és necessari disposar d'un equip que s'encarregui del suport organitzatiu, la coordinació, el control i la supervisió de tots els serveis i treballadors que els realitzen.

#### **Coordinador/a de gestió**

La titulació requerida és el batxillerat o el cicle formatiu de grau mig. Les tasques que desenvolupa són:

- Seguiment dels quadrants horaris i incidències del personal d'atenció directa.
- Assignació del personal d'atenció directa a les persones usuàries.
- Comunicació i avisos telefònics al personal d'atenció directa i a les persones usuàries.
- Previsió de les suplències del personal d'atenció directa necessàries.
- Comunicació de variacions i altres dades del personal d'atenció directa a l'Ajuntament, a les persones beneficiàries del servei i a la coordinació tècnica.
- Recollida de dades per a la facturació.
- Manteniment i actualització de les dades de l'aplicatiu informàtic
- Gestió de temes de RRHH que li siguin encarregats.
- Anàlisi de la productivitat i altres funcions similars.

#### **Coordinació tècnica**

La titulació requerida és una diplomatura (o Grau) en Treball Social. Les tasques que desenvolupa són:

- Fer la presentació dels professionals que realitzaran el servei en el domicili de la persona usuària quan s'inicia el servei i sempre que hi hagi un canvi de personal.
- Complimentar el Contracte Assistencial amb la signatura de la persona usuària, del professional de referència i amb la seva.

- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona usuària.
- Coordinar el treball amb cada professional d'atenció directa de forma individual i grupal, i documentar-ho degudament.
- Dirigir i coordinar les activitats i verificar el correcte desenvolupament de les prestacions assignades a cada persona beneficiària del servei, per part dels professionals d'atenció directa.
  - a) Realitzar visites de seguiment a les persones usuàries en els seus domicilis, amb caràcter preceptiu, elaborant els respectius informes tal com estableixi l'Ajuntament. La freqüència d'aquestes visites s'estableix en funció de la modalitat d'atenció, i és la següent:
    - a. Modalitat de suport a persones en situació de dependència, gent gran i vulnerabilitat: Es realitzarà cada 3 mesos, exceptuant aquells casos que el professional de referència determini altre periodicitat.
    - b. Modalitat de suport socioeducatiu: quan el professional referent municipal ho determini.
- Realitzar propostes als professionals de referència sobre canvis en la intensitat, freqüència o tasques realitzades en els domicilis, avaluant la seva idoneïtat i eficàcia.
- Fer reunions de seguiment amb el personal d'atenció directa, per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant.
- Avaluar l'evolució de la situació individual/familiar a través dels protocols facilitats per l'Ajuntament.
- Fer el seguiment del cas mitjançant reunions de coordinació amb els professionals de referència dels EBAS (o altres equips socials municipals) amb la periodicitat que es fixi, i si s'escau, amb la participació del personal d'atenció directa (Treballador/a familiar i/o auxiliar de la llar).
- Atendre les necessitats concretes i puntuals que puguin sorgir en el desenvolupament diari del servei.
- Mantenir i actualitzar l'aplicatiu informàtic.
- Alertar els professionals de referència de les persones i/o famílies ateses sobre qualsevol alteració del servei, o de la situació personal o familiar, en el termini màxim de 24 hores.
- Comunicar i actualitzar en el sistema informàtic les incidències, modificacions i baixes produïdes entre les persones usuàries del servei.
- Mantenir constantment informats als responsables municipals de la marxa del servei, assumint les directrius que l'Ajuntament dicti al gestor en tot allò que es refereix a l'adequada atenció a cada persona usuària i a la bona marxa del servei en general.



- Contribuir a l'elaboració dels plans de formació i a la formació del personal d'atenció directa.

#### **Direcció del Servei**

La titulació requerida és la Diplomatura, Llicenciatura o Grau en l'àmbit de les Ciències Socials. Les tasques que desenvolupa són:

- Fer el seguiment global del servei, resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que faci l'Ajuntament.
- Assegurar el compliment dels criteris i procediments establerts, i per, exercir el seguiment de l'execució pressupostària.
- Recollir els protocols i procediments que sobre el servei elabori l'Ajuntament, i garantir la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis.
- Seleccionar el personal i establir i garantir els plans de formació del conjunt del personal adscrit al servei.
- Aportar iniciatives de millora continuada i establir el calendari de coordinacions internes i externes.
- Participar en el disseny de protocols necessaris per al funcionament del servei.
- Dur a terme les relacions institucionals que requereixi el servei.

## **L'activitat del SAD en xifres**

### **Activitat**

	<b>TANCAMENT 2015</b>		
	<b>HORES AUX. LLAR</b>	<b>HORES TF</b>	<b>PRESSUPOST 2015(€) (inclòs usuari)</b>
<b>Ajuntament de La Roca del Vallès</b>	3757	3528,85	122,652,20
<b>Ajuntament Molins de Rei</b>	8290,50	18574,50	490514,70
<b>Ajuntament Montcada i Reixac</b>	9487,44	43484,48	962778,19
<b>Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet</b>	20025	141437,25	2950719,73
<b>TOTAL</b>	<b>41559,94</b>	<b>207025,08</b>	<b>4.526664,70</b>

## Usuaris per sexe i edat

		Dones	Homes	Total
<b>Molins de Rei</b>	0-17	4	4	8
	18-64	11	9	20
	65-84	102	27	129
	85 o més	58	22	80
	<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>62</b>	<b>237</b>
<b>Montcada i Reixac</b>	0-17	5	8	13
	18-64	46	15	61
	65-84	162	65	227
	85 o més	127	35	162
	<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>123</b>	<b>463</b>
<b>La Roca del Vallès</b>	0-17	0	0	0
	18-64	13	4	17
	65-84	47	4	51
	85 o més	27	8	35
	<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>16</b>	<b>103</b>
<b>Santa Coloma de Gramenet</b>	0-17	2	1	3
	18-64	98	59	257
	65-84	568	270	838
	85 o més	707	207	914
	<b>TOTAL</b>	<b>1375</b>	<b>537</b>	<b>2012</b>
<b>TOTAL</b>				

## Dotació de Recursos Humans

(Plantilla anual a jornada completa)

		Fix	No fix	Total
<b>Molins de Rei</b>	Auxiliar de Geriatria a domicili		0,14	0,14
	Auxiliar de Neteja ajuda a domicili	1,68	2,38	4,06
	Coordinador/a tècnic/a	1,00		1,00
	Treballador/a familiar	6,19	2,88	9,07
	<b>TOTAL</b>	<b>8,87</b>	<b>5,40</b>	<b>14,27</b>
<b>Montcada i Reixac</b>	Auxiliar de Geriatria a domicili	2,36	0,02	2,38
	Auxiliar de Neteja ajuda a domicili	2,66	3,89	6,55
	Coordinador/a de gestió	1,00		1,00
	Coordinador/a tècnic/a	1,00	0,21	1,21
	Director/a	1,00		1,00
	Treballador/a familiar	20,41	9,75	30,16
	<b>TOTAL</b>	<b>28,43</b>	<b>13,87</b>	<b>42,30</b>
<b>La Roca del Vallès</b>	Auxiliar de Neteja ajuda a domicili	1,73	0,7	2,43
	Coordinador/a ajuda a domicili	1,00		1,00
	Treballador/a familiar	0,65	1,63	2,28
	<b>TOTAL</b>	<b>3,38</b>	<b>2,33</b>	<b>5,71</b>
<b>Santa Coloma de Gramenet</b>	Auxiliar de Geriatria a domicili		12,83	12,83
	Auxiliar de Neteja ajuda a domicili	8,55	3	11,55
	Coordinador/a de gestió	2		2
	Coordinador/a tècnic/a	3	2,03	3,03
	Treballador/a familiar	46,1	28,24	74,34
	<b>TOTAL</b>	<b>59,65</b>	<b>46,1</b>	<b>102,75</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100,33</b>	<b>67,70</b>	<b>165,03</b>	

## Avaluació continuada del servei

Els instruments emprats per a l'avaluació contínua de les persones ateses són:

- Visites domiciliàries periòdiques i programades en el Pla de Serveis Domiciliaris, realitzades per part del coordinador/a d'atenció directa.
- Visites (un cop l'any a tots els usuaris) i Informes de seguiment dels professionals socials (coordinadors).
- Informes mensuals del personal d'atenció directa.

L'avaluació continuada:

- se centra en el procés de l'activitat que es duu a terme, a partir del seguiment continuat del treball, de manera que es puguin introduir immediatament les modificacions necessàries per optimitzar el procés i millorar-ne els resultats.
- té per objecte el proporcionar en els professionals implicats en el procés la informació necessària per prendre decisions, per ajustar el servei a les seves necessitats i millorar-ne així els resultats, dotant-los d'eines (funció formativa de l'avaluació).
- ha de servir a l'equip gestor per diagnosticar i detectar errors i obstacles, detectar estratègies exitoses i conèixer el progrés dels professionals d'atenció directa.
- ha de servir per motivar el professional, per reflexionar sobre els propis coneixements previs, per gestionar els errors i, per ser conscient del per què dels èxits en el desenvolupament de la pròpia tasca.

## Estudi de satisfacció de les persones usuàries

El servei també ha de ser valorat per les persones a qui va adreçat, és a dir, les persones usuàries i les seves famílies.

Per tal de disposar d'informació suficient s'estableix un estudi de satisfacció anual a totes les persones (o familiars) que han estat baixa temporal en el servei i a les persones usuàries de nous serveis. Els resultats es presenten a l'Ajuntament, junt amb la identificació de les àrees de millora i una proposta de mesures per a la seva implementació.

### Qüestionari d'opinió - usuaris del SAD:

- **Objectiu usuaris:** Crear un espai de participació per als usuaris del SAD i/o les seves famílies, en el que puguin exposar de forma lliure i confidencial la seva opinió sobre la qualitat percebuda.
- **Objectiu SAD\_CSC:** Aprofitar l'oportunitat de millora a partir del coneixement realista i contrastat de la situació.

- **Procediment:**
  - El professional d'atenció directa lliura personalment a l'usuari el qüestionari en format paper conjuntament amb un sobre, per tal de garantir-ne el retorn i la confidencialitat.
  - Els coordinadors parlen amb els usuaris per explicar-los el valor que té el retorn del qüestionari.
  - El retorn del qüestionari es farà en sobre tancat via professional d'atenció directa o directament a l'Oficina de Serveis Socials Municipals.
  - Es garantirà una participació lliure, voluntària i anònima.
  - Anàlisi i conclusions.
  - Aplicació de mesures correctores.
- **Contingut del qüestionari:** Preguntes relacionades amb:
  - Adequació de les tasques i funcions dels professionals.
  - Aspectes de confort.
  - Tracte percebut per part del professional.
  - Resolució d'incidències.
  - Confidencialitat dels seus aspectes privats.
  - Recomanació del servei.
  - Suggestiments.
- **Comunicació:** Presentació dels resultats al responsable Tècnic Municipal del SAD.

### Participació

		Qüestionaris lliurats	Qüestionaris omplerts	
<b>PARTICIPACIÓ</b>	<b>SAD Molins de Rei</b>	178	167	93,4%
	<b>SAD Montcada i Reixac</b>	278	265	95,1%
	<b>SAD Santa Coloma de Gramenet</b>	604	546	89,4%

### Resultats:

#### Molins de Rei

<b>GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA TRABAJADORA FAMILIAR</b>	<b>1 (Nada)</b>	<b>2 (Poco)</b>	<b>3 (Regular)</b>	<b>4 (Satisfecho)</b>	<b>5 (Muy Satisfecho)</b>
<i>¿Considera que las funciones y el servicio que recibe por parte de la trabajadora cubren sus necesidades?</i>	0,00%	0,00%	0,00%	6,84%	93,16%
<i>¿Cómo valora la puntualidad de la trabajadora a la hora de</i>	0,00%	0,00%	0,00%	2,03%	97,97%

<i>entrada y salida del domicilio?</i>					
<i>Teniendo en cuenta que durante el tiempo de presencia en el domicilio la trabajadora debe utilizar bata y guantes, ¿cuál es su grado de satisfacción?</i>	0,00%	0,00%	0,00%	1,18%	98,82%
<i>¿Considera adecuado el aspecto de la trabajadora que acude a su domicilio?</i>	0,00%	0,00%	0,00%	4,74%	95,26%
<i>¿En qué grado está satisfecho con el trato que recibe de la trabajadora familiar?</i>	0,00%	0,00%	0,00%	6,26%	93,74%
<i>La trabajadora que asiste a su domicilio ¿demuestra interés por su bienestar?</i>	0,00%	0,25%	0,00%	4,14%	95,86%

<b>GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA AUXILIAR DE LIMPIEZA</b>	<b>1 (Nada)</b>	<b>2 (Poco)</b>	<b>3 (Regular)</b>	<b>4 Satisfecho)</b>	<b>5 Muy Satisfecho)</b>
<i>¿Considera que las funciones y el servicio que recibe por parte de la auxiliar cubren sus necesidades?</i>	0,00%	0,02%	0,14%	18,73%	81,11%
<i>¿Cómo valora la puntualidad de la auxiliar a la hora de entrada y salida del domicilio?</i>	0,00%	0,00%	0,00%	3,22%	96,78%
<i>Teniendo en cuenta que durante el tiempo de presencia en el domicilio la auxiliar debe utilizar bata y guantes, ¿cuál es su grado de satisfacción?</i>	0,00%	0,00%	0,00%	0,41%	99,59%
<i>¿Considera adecuado el aspecto de la trabajadora que acude a su domicilio?</i>	0,00%	0,00%	0,00%	5,12%	94,88%
<i>¿En qué grado está satisfecho con el trato que recibe de la auxiliar?</i>	0,00%	0,00%	0,00%	7,28%	92,72%
<i>La auxiliar que asiste a su domicilio ¿demuestra interés por su bienestar?</i>	0,00%	0,00%	0,02%	13,21%	86,77%

<b>GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA COORDINADORA</b>	<b>1 (Nada)</b>	<b>2 (Poco)</b>	<b>3 (Regular)</b>	<b>4 Satisfecho)</b>	<b>5 Muy Satisfecho)</b>
<i>¿En qué grado está satisfecho con el trato que recibe de la coordinadora del SAD?</i>	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%	99,14%
<i>¿Está satisfecho con la resolución de las incidencias que hayan podido surgir durante este último año?</i>	0,25%	0,00%	0,00%	9,14%	90,86%
<i>La coordinadora que le atiende ¿demuestra interés por su bienestar?</i>	0,00%	0,00%	0,00%	0,04%	99,96%

1. ¿Recomendaría el Servicio de Atención al Domicilio a un Familiar/amigo/conocido?

SI: 99,07%

NO: 0%

NC: 0,93%

2. En relación a los profesionales que intervienen en su domicilio ¿Cree que son discretos en relación a su intimidad o a la de otros usuarios que intervienen?

SI: 97,11%

NO: 0%

NC: 2,89%

3. En global ¿Cuál es su satisfacción con el servicio de ayuda a domicilio?

MUY SATISFECHO: 97,18%

SATISFECHO: 1,32%

NC: 1,5%

### Montcada i Reixac

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA TRABAJADORA FAMILIAR	1 (Nada)	2 (Poco)	3 (Regular)	4 (Satisfecho)	5 (Muy Satisfecho)
¿Considera que las funciones y el servicio que recibe por parte de la trabajadora cubren sus necesidades?	0,00%	0,00%	0,00%	7,86%	92,14%
¿Cómo valora la puntualidad de la trabajadora a la hora de entrada y salida del domicilio?	0,00%	0,00%	0,00%	1,01%	98,99%
Teniendo en cuenta que durante el tiempo de presencia en el domicilio la trabajadora debe utilizar bata y guantes, ¿cuál es su grado de satisfacción?	0,00%	0,00%	0,00%	0,90%	99,10%
¿Considera adecuado el aspecto de la trabajadora que acude a su domicilio?	0,00%	0,00%	1,03%	2,20%	96,77%
¿En qué grado está satisfecho con el trato que recibe de la trabajadora familiar?	0,00%	0,00%	1,11%	3,28%	95,61%
La trabajadora que asiste a su domicilio ¿demuestra interés por su bienestar?	0,00%	0,00%	0,00%	5,17%	94,83%

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA AUXILIAR DE LIMPIEZA	1 (Nada)	2 (Poco)	3 (Regular)	4 (Satisfecho)	5 (Muy Satisfecho)
¿Considera que las funciones y el servicio que recibe por parte de la auxiliar cubren sus necesidades?	0,00%	0,27%	0,00%	20,18%	79,55%
¿Cómo valora la puntualidad de la auxiliar a la hora de entrada y salida del domicilio?	0,00%	0,00%	0,00%	0,73%	99,27%
Teniendo en cuenta que durante el tiempo de presencia en el domicilio la auxiliar debe utilizar bata y guantes, ¿cuál es su grado de satisfacción?	0,00%	0,00%	0,00%	0,14%	99,86%
¿Considera adecuado el aspecto de la trabajadora que acude a su domicilio?	0,00%	0,00%	0,00%	3,94%	96,06%
¿En qué grado está satisfecho con el trato que recibe de la auxiliar?	0,00%	0,00%	0,00%	11,03%	88,97%
La auxiliar que asiste a su domicilio ¿demuestra interés por su bienestar?	0,00%	0,00%	0,00%	7,22%	92,78%

<b>GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA COORDINADORA</b>	<b>1 (Nada)</b>	<b>2 (Poco)</b>	<b>3 (Regular)</b>	<b>4 Satisfecho)</b>	<b>5 Muy Satisfecho)</b>
<i>¿En qué grado está satisfecho con el trato que recibe de la coordinadora del SAD?</i>	0,00%	0,00%	0,00%	1,20%	98,80%
<i>¿Está satisfecho con la resolución de las incidencias que hayan podido surgir durante este último año?</i>	0,00%	0,00%	0,00%	7,76%	92,24%
<i>La coordinadora que le atiende ¿demuestra interés por su bienestar?</i>	0,00%	0,00%	0,00%	0,11%	99,89%

1. *¿Recomendaría el Servicio de Atención al Domicilio a un Familiar/amigo/conocido?*

SI: 99,38%

NO: 0%

NC: 0,62%

2. *En relación a los profesionales que intervienen en su domicilio ¿Cree que son discretos en relación a su intimidad o a la de otros usuarios que intervienen?*

SI: 96,90%

NO: 0%

NC: 3,10%

3. *En global ¿Cuál es su satisfacción con el servicio de ayuda a domicilio?*

MUY SATISFECHO: 97,03%

SATISFECHO: 2,07%

NC: 0,9%

**Santa Coloma de Gramenet**

<b>GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA TRABAJADORA FAMILIAR</b>	<b>1 (Nada)</b>	<b>2 (Poco)</b>	<b>3 (Regular)</b>	<b>4 (Satisfecho)</b>	<b>5 (Muy Satisfecho)</b>
<i>¿Considera que las funciones y el servicio que recibe por parte de la trabajadora cubren sus necesidades?</i>	0,00%	0,00%	0,00%	5,97%	94,03%
<i>¿Cómo valora la puntualidad de la trabajadora a la hora de entrada y salida del domicilio?</i>	0,00%	0,00%	0,00%	1,01%	98,99%
<i>Teniendo en cuenta que durante el tiempo de presencia en el domicilio la trabajadora debe utilizar bata y guantes, ¿cuál es su grado de satisfacción?</i>	0,00%	0,00%	0,00%	2,84%	97,16%
<i>¿Considera adecuado el aspecto de la trabajadora que acude a su domicilio?</i>	0,00%	0,00%	0,00%	3,90%	96,10%
<i>¿En qué grado está satisfecho con el trato que recibe de la trabajadora familiar?</i>	0,00%	0,00%	0,00%	6,79%	93,21%
<i>La trabajadora que asiste a su domicilio ¿demuestra interés por su bienestar?</i>	0,00%	0,25%	0,00%	6,97%	93,03%



<b>GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA AUXILIAR DE LIMPIEZA</b>	<b>1 (Nada)</b>	<b>2 (Poco)</b>	<b>3 (Regular)</b>	<b>4 Satisfecho)</b>	<b>5 Muy Satisfecho)</b>
¿Considera que las funciones y el servicio que recibe por parte de la auxiliar cubren sus necesidades?	0,00%	0,00%	0,11%	18,51%	81,38%
¿Cómo valora la puntualidad de la auxiliar a la hora de entrada y salida del domicilio?	0,00%	0,00%	0,03%	6,08%	93,89%
Teniendo en cuenta que durante el tiempo de presencia en el domicilio la auxiliar debe utilizar bata y guantes, ¿cuál es su grado de satisfacción?	0,00%	0,00%	0,00%	0,79%	99,21%
¿Considera adecuado el aspecto de la trabajadora que acude a su domicilio?	0,00%	0,00%	1,11%	7,18%	91,71%
¿En qué grado está satisfecho con el trato que recibe de la auxiliar?	0,00%	0,00%	0,00%	5,12%	94,88%

<b>GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA COORDINADORA</b>	<b>1 (Nada)</b>	<b>2 (Poco)</b>	<b>3 (Regular)</b>	<b>4 Satisfecho)</b>	<b>5 Muy Satisfecho)</b>
¿En qué grado está satisfecho con el trato que recibe de la coordinadora del SAD?	0,00%	0,00%	0,00%	1,76%	98,24%
¿Está satisfecho con la resolución de las incidencias que hayan podido surgir durante este último año?	0,00%	0,00%	1,65,%	6,97%	88,38%
La coordinadora que le atiende ¿demuestra interés por su bienestar?	0,00%	0,00%	0,00%	2,01%	97,90%

1. ¿Recomendaría el Servicio de Atención al Domicilio a un Familiar/amigo/conocido?

SI: 99,41%  
NO: 0,08%  
NC: 0,51%

2. En relación a los profesionales que intervienen en su domicilio ¿Cree que son discretos en relación a su intimidad o a la de otros usuarios que intervienen?

SI: 98,04%  
NO: 1,76%  
NC: 0,20%

3. En global ¿Cuál es su satisfacción con el servicio de ayuda a domicilio?

MUY SATISFECHO: 98,83%  
SATISFECHO: 1,17%  
NC: 0,00%

## Formació coordinació

Un dels valors més importants del CSC és la Formació Continuada del seu personal per tal de dotar-lo dels coneixements necessaris per a una bona pràctica professional.

## Relació de cursos i/o matèries formatives, nombre d'hores lectives i de participants

Temari	Hores Presencials	Nombre Alumnes
Tècniques de Mobilització	6	151
Revisió i seguiment de casos	6	144
Intervenció casos infància i família	6	168
Els aliments saludables	12	137
Malaltia d'EPOC	6	151
ICTUS	6	133
Les malalties mentals	12	150

## **Gestió del Servei d'Atenció Social, Psicològica i Educativa (SAPSE) de la Llar Municipal Dr. Josep Mestre Ajuntament de Molins de Rei**

Aquest servei té per objecte l'execució dels treballs d'assistència psicològica, social i educativa als usuaris de la Llar d'avis Municipal Dr. J. Mestres.

### **Objectius**

L'assistència psicològica, social i educativa inclou les següents funcions i actuacions concretes:

- **Treball Social:**

- Treball individual i de grup.
- Informació i assessorament.
- Intervenció amb les famílies
- Participació en l'equip interdisciplinari.
- Coordinació de l'equip de voluntariat

- **Animació:**

- Treball individual, grupal i comunitari
- Realització d'activitats que afavoreixin l'autonomia personal, les relacions i la comunicació.
- Participació en l'equip interdisciplinari

- **Psicòloga:**

- Intervenció clínica individual.
- Estimulació cognitiva.
- Suport a les famílies
- Participar en l'Equip Interdisciplinari.

### **Característiques del servei**

El nombre de places de residència de la llar d'avis municipal és de 3.

El nombre de places de centre de dia a la llar d'avis municipal és de 10.

## Dotació de Recursos Humans:

Les hores setmanals de dedicació:

- Treballador/a Social: 602 hores anuals, a raó de 13 hores setmanals, descomptades les vacances d'estiu i els festius corresponents
- Animador/a Sociocultural: 602 hores anuals, a raó de 13 hores setmanals, descomptades les vacances d'estiu i els festius corresponents
- Psicòloga: 484 hores anuals, a raó de 10 hores setmanals, descomptades les vacances d'estiu i els festius corresponents

### Plantilla anual 2015 (jornada completa)

Categoria	Fix	No fix	Total general
Psicòleg	0,27		0,27
Animadora sociocultural		0,33	0,33
Treballador/a social		0,31	0,31
<b>Total</b>	<b>0,27</b>	<b>0,64</b>	<b>0,91</b>

## Pressupost anual

El pressupost anual d'aquest Servei és de 29.149,72€.

## Vigència del Conveni

Aquest conveni té vocació de permanència, si bé s'estipula per una vigència de quatre anys:

- Data d'inici conveni: 1 de juny de 2012
- Data de finalització conveni: 31 de maig de 2016.

## Gestió del Servei d'Ajuts Tècnics

### Ajuntament de Montcada i Reixac

L'Ajuntament de Montcada i Reixac, disposa del Servei de Préstec d'Ajuts Tècnics que faciliten l'autonomia personal del ciutadà i milloren la qualitat assistencial dels cuidadors (actualment el banc d'ajuts tècnics està compost per més de 1000 articles adjudicats a la població depenent de Montcada i Reixac).

Amb la idea de millorar el control, seguiment i sistemes d'adjudicació del projecte, s'amplien en el mes d'octubre de 2013 els serveis que presta el CSC (aprofitant la base de dades que gestiona els usuaris del SAD) incorporant els usuaris del Servei d'Ajudes Tècniques (molts d'ells beneficiaris d'ambdós serveis); per millorar-ne la qualitat i l'eficiència s'utilitza un nombre determinat d'hores mensuals de treballadora familiar per tenir un control més exhaustiu de l'estoc i de l'estat de les ajudes, vetllar pel seu estat i higiene, i coordinar amb l'empresa proveïdora i amb l'empresa distribuïdora de les ajudes de mobilitat dificultosa, l'entrega i adjudicació del material.

### Tipus d'ajuts tècnics

- **Ajuts per a la deambulació i el transport:** caminadors, cadires de rodes, cadires de rodes per la casa, grues de mobilització, sistemes salva escales, coixins prevenció nafres.
- **Ajuts per al bany i la higiene:** cadira de bany fix, cadira giratòria per a la banyera, taules de banyera, sistema aquatex, alces per al vàter, col·lector d'orina masculí i femení, aspirador de flemes, petit materials de suport.
- **Ajuts per al descans:** llits articulats, pals de sèrum, matalassos d'aire antiescares, pijames especials.

INDICADORS ACTIVITAT AJUTS TÈCNICS	Nombre
Usuaris atesos	72
Productes prestats	63
Total usuaris actius servei	544
Total banc de productes	1.012

## **Centres per a la gent gran**

### **Ajuntament de la Roca del Vallès**

El Servei Públic de Centres de la Gent Gran és un servei d'atenció no residencial que té com objecte afavorir el benestar de la gent gran del municipi, realitzar una prevenció del deteriorament producte de l'envelliment i fomentar la participació i integració de la gent gran a la vida social.

Els centres de la gent gran són equipaments que ofereixen serveis i activitats a la població sota la direcció d'equips professionals i amb la participació de les associacions de gent gran.

### **Objectius**

- Augmentar la qualitat de vida de la població de gent gran de la Roca del Vallès realitzant una oferta de serveis i activitats.
- Gestionar els equipaments municipals d'atenció a la gent gran situats a La Torreta, Sta. Agnès de Malanyanes i la Roca del Vallès.
- Realitzar un treball integrat amb els professionals de serveis socials i sanitaris del municipi.
- Afavorir la participació de la Gent Gran en activitats i a la vida associativa mitjançant el suport a les Juntes dels Casals d'Avis i les Associacions de Gent Gran.

### **Usuaris**

Els usuaris del servei són persones majors de 60 anys, tenen la residència legal a La Roca del Vallès i gaudeixen d'un estat físic que no requereix una assistència especialitzada d'infermeria o vigilància continuada.

El servei també és utilitzat per persones menors de 60 anys, però sempre i quan no afecti al bon desenvolupament del servei i respectant la prioritat de les persones majors de 60 anys.

### **Característiques del servei**

#### **Cartera de Serveis**

Els Centre d'atenció a la Gent Gran disposa de la següent cartera de serveis:

- Cafeteria i espai relacional
- Podologia
- Perruqueria
- Fisioteràpia
- Activitats de manteniment físic i mental
- Punt d'accés a Internet
- Activitats d'animació Sociocultural
- Servei d'assessorament Social i legal
- Suport a l'associacionisme

### Dotació de Recursos Humans

- 1 Director de centre
- 1 Coordinador de centre
- 1 Animador
- 3 Professionals de recepció a jornada completa
- 3 Professionals de recepció a jornades partides
- 1 Professional de neteja

#### Plantilla anual 2015 (jornada completa)

Categoria		Fix	No fix	Total general
<b>Casal Santa Agnès de Malanyanes</b>	Ajudant oficis varis	0,55	0,15	0,7
	Total	0,55	0,15	0,7
<b>Casal La Roca</b>	Ajudant oficis varis	1,4	0,1	1,5
	Netejador/a	0,88	0,35	1,23
	Total	2,28	0,45	2,73
<b>Casal La Torreta</b>	Ajudant oficis varis	1,4	0,13	1,53
	TASOC		0,5	0,5
	Total	1,4	0,63	2,03
<b>Total Centres per a la gent gran</b>		<b>4,23</b>	<b>1,23</b>	<b>5,46</b>

## Pressupost anual

El pressupost anual d'aquest servei és de 155.000,04€.

## Tallers

Durant el 2015 s'han ofert dos tipus de tallers (durada de tres mesos):

- Els que s'imparteixen amb professionals voluntaris: tallers d'informàtica, manualitats reciclades i sardanes.
- Els que s'imparteixen per professionals interns o contractats.

CENTRES	Núm. PARTICIPANTS
LA TORRETA	47
LA ROCA	41
SANTA AGNÈS	11
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>

En relació als serveis i el seu nombre d'usuaris:

CENTRES	BARBERIA	PODOLOGIA	FISIOTERAPIA	PERRUQUERIA	TOTAL
LA TORRETA	28	8	4	23	<b>63</b>
LA ROCA		22	7	7	<b>36</b>
STA. AGNÈS		14	1	16	<b>31</b>
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>44</b>	<b>12</b>	<b>46</b>	<b>130</b>