



PREGUNTA ORAL AL PLE

Grup sol·licitant: Compromís per Cerdanyola

PREGUNTA

Ens trobem en una situació d'emergència social i de retallades en serveis públics, un moment en que els professionals dels serveis d'atenció a les persones dels municipis estan desbordats i col·lapsats. Davant aquesta situació, els Serveis Socials Bàsics (SSB) són un dels serveis més afectats, però que alhora que cal mantenir per cobrir i donar suport a les necessitats més bàsiques de la població.

Avui dia, les necessitats bàsiques de les persones van més enllà de l'alimentació, el vestir i l'habitatge, incloem la *Salut*. Entenent la *Salut* a partir de la idea de *salut holística*, si la salut manca repercuteix en la resta d'aspectes i necessitats bàsiques de les persones. Partint d'aquest marc, volem resoldre uns quants dubtes que ens està generant el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) d'aquest municipi, sent el servei principal, i més directe, de la cura d'aquesta *salut* que requereix qualsevol persona del nostre entorn per poder desenvolupar-se de manera plena. Els dubtes i qüestions que plantegem amb aquestes preguntes, no estan plantejades amb ànim de qüestionar cap de les treballadores i treballadors del sector social del nostre municipi, sinó que pretenem entendre millor el funcionament del SAD i les relacions, i els acords, que estableix l'empresa gestora del servei amb aquest consistori.

En relació al Servei d'Atenció Domiciliària (SAD), que es presta en l'actualitat a través de l'empresa INPROSS ASSISTÈNCIA A DOMICILI S.L.,

1. Quin és el circuit que han de seguir les persones que volen sol·licitar un servei d'atenció domiciliària?

2. Quantes sol·licituds s'han tramitat en els anys 2011, 2012 i 2013 als Serveis Socials municipals? Quin és el número de visites domiciliàries es duen a terme abans de la tramitació del servei, durant la prestació del servei i per valorar la finalització del servei? En cas que no estigui estipulat, quin és el número mig d'aquestes visites? Especificant les del SAD de dependència, el SAD de gent gran i el SAD social.

3. Existeix un protocol per rebre i respondre les queixes de les persones receptores d'un servei d'atenció domiciliària? En cas afirmatiu, quin és aquest protocol?

4. En cas afirmatiu a la pregunta anterior: Quantes queixes s'han presentat durant els

anys 2011, 2012 i 2013? Quantes persones han presentat queixes? Quantes d'aquestes queixes han estat tramitades i resoltes?



5. Existeix un òrgan, o espai de seguiment, i coordinació dels casos entre els Serveis Socials municipals i l'empresa IMPROSS ASSISTÈNCIA A DOMICILI S.L.?
6. Existeix un protocol per a que els Serveis Socials facin un seguiment dels casos i, en cas que es produeixi un canvi en la situació de la persona receptora del servei, una actualització del servei a prestar? En cas afirmatiu, quin és aquest protocol.
7. Quants domicilis s'han adaptat en els anys 2011, 2012 i 2013 per a la correcta prestació del servei d'atenció domiciliària? Quines actuacions s'hi han fet en cada cas?
8. Quin temps estableix el plec de clàusules per a la prestació diària del servei d'atenció, i quin temps per a que les treballadores encarregades es traslladin des d'un domicili a l'altre?
9. Existeix un servei d'auxiliar de la llar que es pugui sol·licitar a través dels Serveis Socials? Quina empresa el du a terme? En cas negatiu, qui realitza les neteges dels domicilis amb problemes d'higiene importants? No ens referim a les neteges de xoc, sinó al manteniment diari/setmanal.
10. Es faciliten mesures per a la mobilitat de les treballadores del SAD durant el seu horari laboral? Quines són?
11. En la prestació del servei es contempla la seguretat de la treballadora? Es faciliten reforços per atendre persones amb dificultats de mobilitat greus (obesitat mòrbida, persones que requereixen grues però no en tenen, etc.)?
12. Es té un control sobre l'horari i la distribució de la plantilla del SAD des de l'Ajuntament, o tot el control es du des de l'empresa prestadora del servei?
13. El SAD està vinculat al servei de teleassistència i/o telealarma? Existeix una xarxa municipal d'atenció a les persones, de caràcter interdepartamental, on es treballi conjuntament per donar un servei integral a les persones usuàries?

Àrees destinatàries:

Respostes:

1. **Quin és el circuit que han de seguir les persones que volen sol·licitar un servei d'atenció domiciliària.**

Existeixen dos tipus de servei d'atenció domiciliària, l'anomenat SAD Dependència i l'anomenat SAD Social.

El SAD Dependència està directament vinculat al grau de dependència assignat mitjançant resolució emesa per la Generalitat de Catalunya. En aquests casos la valoració de dependència pot ser sol·licitada directament per l'usuari o la família, prèvia visita amb el tècnic corresponent o a instàncies del mateix professional. Un cop valorat el nivell de dependència els són assignades les hores de SAD que corresponguin d'acord amb la normativa.

El SAD social no està vinculat a cap grau de dependència, és assignat directament pel tècnic referent del cas. Sempre està vinculat a necessitats de la persona o unitat familiar. Un exemple podria ser l'assignació de SAD Social fins que arribi l'atorgament de grau de dependència, o bé l'assistència d'ajuts a famílies que ho necessitin per poder garantir uns nivells de confort en la unitat familiar, per exemple, assistència d'organitzacions de tasques al matí quan hi ha infants menors, i similars.

2.

Quantes sol·licituds s'han tramitat en els anys 2011, 2012 i 2013 als Serveis Socials municipals?

Exercici 2011:

Dones 20.941 hores.

Homes 39.226 hores

Exercici 2012:

Dones 21.258 hores.

Homes 33.690 hores

Exercici 2013:

Exercici no tancat.



Quin és el número de visites domiciliàries que es duen a terme abans de la tramitació del servei, durant la prestació del servei i per valorar la finalització del servei?

No es pot establir un número de visites domiciliàries. Aquesta quantitat depèn de cada cas concret. Els tècnics són els professionals que valoren quantes visites domiciliàries són necessàries en funció de la complexitat i evolució del cas.

En cas que no estigui estipulat, quin és el número mig d'aquestes visites? Especificant les del SAD de dependència, el SAD de gent gran i el SAD Social.

Remissió a la resposta anterior.

3. Existeix un protocol per rebre i respondre les queixes de les persones receptores d'un servei d'atenció domiciliària.?

Els serveis socials són un servei de proximitat. Les persones o familiars receptors d'aquest servei tenen contacte directe amb el seu tècnic de referència. Les queixes poden arribar mitjançant sol·licitud de visita, trucada telefònica o correu electrònic. En un servei de tanta proximitat i de tant seguiment no és viable establir un protocol.

4. En cas afirmatiu a la pregunta anterior: Quantes queixes s'han presentat durant els anys 2011, 2012 i 2013? Quantes persones han presentat queixes? Quantes queixes han estat tramitades i resoltes?

Durant els exercicis de 2011 i 2012, no ha arribat cap queixa formal, sí que poden arribar valoracions o percepcions del servei, aquestes són recollides directament pel tècnic i posades de manifest a l'empresa prestadora del servei de forma immediata



Durant l'exercici de 2013 ha arribat una queixa formal, via correu electrònic derivada de canvis en el professional d'atenció domiciliària, produïts per baixes de la treballadora assignada al cas. Aquesta queixa ha estat subsanada mitjançant coordinació amb l'empresa en cada ocasió que s'ha manifestat.

5. Existeix un òrgan, o espai de seguiment i coordinació entre els Serveis Socials municipals i l'empresa IMPROSS ASSISTÈNCIA A DOMICILI SL?

Existeix un sistema de coordinació quinzenal periòdic amb els coordinadors d'IMPROSS. Els coordinadors de l'empresa es traslladen als Serveis Socials per realitzar coordinacions amb cada tècnic.

Tot i així els contactes i coordinacions amb l'empresa no són estrictament periòdics. Cada ocasió que el tècnic considera que ha de fer coordinació amb l'empresa aquesta es produeix de forma immediata.

6. Existeix un protocol per a que els Serveis Socials facin un seguiment dels casos i, en cas que es produeixi un canvi en la situació de la persona receptora del servei, una actualització del servei a prestar?

El seguiment dels casos es continu per part de cada tècnic referent del cas. Aquest seguiment pot provocar i de fet provoca canvis en la prestació del servei d'atenció domiciliària, no tant en el SAD Dependència, com en el SAD Social, el qual va estretament lligat al pla de treball que el tècnic de referència estableixi amb la persona o unitat familiar. L'evolució del cas comporta de forma immediata la variació, si s'escau, de la prestació del SAD.

7. Quants domicilis s'han adaptat en els anys 2011, 2012 i 2013 per a la correcta prestació del servei d'atenció domiciliària? Quines actuacions s'han fet en cada cas?

No es determina que es considera adaptació del domicili. El tècnic referent del cas vetlla per tal que la prestació del servei sigui sempre correcta.

Si la pregunta va referida al material tècnic, aquest corre a càrrec de les famílies, les quals poden gaudir, en cas de disponibilitat dels ajuts tècnics que disposa Creu Roja.

8. Quin temps estableix el plec de clàusules per a la prestació dinària del servei d'atenció, i quin temps per a que les treballadores encarregades es traslladin des d'un domicili a l'altre?

El plec de condicions tècniques aprovat pel ple de l'Ajuntament en la sessió del dia 31 de gener de 2012, en l'apartat corresponent a característiques del servei, estableix literalment:

“Els serveis es contractaran per minuts de temps real invertit en la prestació del servei i amb fraccions de 30' o múltiples d'aquests. La franja estandar i majoritàriament utilitzada serà la de 60'.”

9. Existeix un servei d'atenció d'auxiliar de la llar que es pugui sol·licitar a través dels Serveis Socials? Quina empresa el duu a terme? En cas negatiu, qui realitza les neteges dels domicilis amb problemes d'higiene importants? No ens referim a les neteges de xoc, sinó al manteniment diari/setmanal.

Tant el plec de condicions anterior com el plec aprovat pel Ple de l'Ajuntament en la sessió del dia 31 de gener de 2013 preveuen i estableixen la prestació del servei de neteja de la llar ordinària, la qual es presta per l'empresa adjudicatària del servei a demanda del tècnic referent del cas.

10. Es faciliten mesures per a la mobilitat de les treballadores del SAD durant el seu horari laboral? Quines són?

La mobilitat de les treballadores correspon a l'empresa adjudicatària del servei. Normalment l'empresa distribueix els casos de cada professional per zones, si la zona és allunyada l'empresa posa a disposició vehicle de la seva titularitat, de la mateixa forma que succeeix en cas que el treballador sigui especialista per la complexitat del cas i els domicilis no puguin estar establerts per zones.

En la resta de casos el professional es trasllada en el seu vehicle particular.

11. En la prestació del servei es contempla la seguretat de la treballadora? Es faciliten reforços per atendre persones amb dificultats de mobilitat greus (obesitat mòrbida, persones que requereixen grues però no en tenen?)

La seguretat del professional sempre és garantit per part del servei i de l'empresa. De fet, és una de les obligacions establertes al plec de condicions.

Pel que fa als reforços, en cas que es constati per part del tècnic referent, els serveis són prestats per professionals especialitzats, havent, en ocasions, de fer distincions de sexe per motius principalment de força.

En cas que es consideri que el servei ha de ser prestat de forma simultània per dues persones, es procedeix a la seva prestació.

12. Es té un control sobre l'horari i la distribució de la plantilla del SAD des de l'Ajuntament, o tot el control es duu a terme des de l'empresa prestadora del servei?

L'empresa prestadora del servei comunica l'horari i la distribució de la plantilla a l'Ajuntament, a més cada tècnic porta el control mitjançant el seguiment del cas.

En aquesta nova licitació s'ha previst l'existència d'un programa informàtic que permeti que l'Ajuntament tingui accés com a usuari per tal de poder consultar a temps real tant l'horari de cada professional com la distribució de la plantilla en referència als casos.



13. El SAD està vinculat al servei de teleassistència i/o telealarma? Existeix una xarxa municipal d'atenció a les persones de caràcter interdepartamental, on es treballi conjuntament per donar un servei integral a persones usuàries?

La teleassistència està directament vinculada a la situació de la persona i del seu entorn familiar, no té relació directa amb el SAD. La teleassistència està directament vinculada a persones depenents o gent gran que visquin soles al domicili, o bé que passin soles moltes hores o podria ser el cas de persones que convisquin amb d'altres amb similars circumstàncies, així com pels casos de violència de gènere.

No es preveu el servei integral.