

SERVIZOS DOMICILIARIOS E ATENCIÓN Á DEPENDENCIA 2018

1. PROGRAMA DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN E VALORACIÓN EN MATERIA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA, DEPENDENCIA E PROMOCIÓN DA AUTONOMÍA.

2. FINALIDADE

Informar e asesorar á cidadanía sobre a obtención do grao de dependencia e os recursos e prestacións contemplados na Lei de Atención á Dependencia e Promoción da Autonomía Persoal e sobre os demais recursos e prestacións orientados ás persoas maiores, discapacitadas ou con limitacións da súa autonomía persoal, valorar a súa idoneidade e xestionalos.

3. POBOACIÓN DESTINATARIA

a) POBLACION DESTINATARIA DIRECTA

Grupo/s de poboación

Maioritariamente persoas maiores.

Características

Persoas en situación de dependencia ou limitación na súa autonomía persoal.

Persoas con algunha discapacidade. Persoas maiores.

Coidadores/as e familiares de persoas maiores ou con discapacidade.

b) POBOACIÓN INDIRECTA

Poboación en xeral.

4. FUNCÍONS

4.1. PRESTACÍONS DE SERVIZOS

1. Atención inmediata das demandas sociais en materia de dependencia, maiores e discapacidade. Información e orientación (SAI).

- Non require cita previa.
- Infórmase e orienta dos trámites administrativos e técnicos necesarios para o acceso aos recursos do Sistema de Dependencia, de recursos municipais ou doutros externos na materia.
- Supón unha primeira escoita do/da auxiliar de atención cidadá que segundo a demanda dará a información directamente ou ben a pasará ao Traballador/a Social do SAI.
- Escoita profesional cunha valoración rápida as persoas que acoden por primeira vez. As citas seguintes serán co/a traballador/a social de referencia (por zona de domicilio).
- A atención as persoas demandantes, pode efectuarse de forma presencial, telefónica ou a través do correo electrónico.
- Implica accións específicas:
 - Escoita da demanda.
 - Información básica por auxiliares de atención ao cidadán.
 - Información, orientación e valoración previa da situación persoal, social, familiar e das necesidades concretas polo persoal técnico.

2. Valoración das situacións persoais e familiares e mobilización, aplicación e xestión dos recursos e prestacións en materia de atención domiciliaria, dependencia, maiores e discapacidade.

- Require cita previa na oficina ou domiciliaria.
- Asígnase unha traballadora ou traballador social que será, con carácter xeral, o seu profesional de referencia.
- Valoración e diagnóstico social da situación persoal, social, familiar e das necesidades concretas.
- Análise da idoneidade dos recursos demandados.
- Aplicación, xestión e tramitación, segundo o caso, de recursos do Sistema de Dependencia, de recursos municipais ou doutros externos na materia.
- Atención as persoas de forma presencial, telefónica ou a través do correo electrónico.
- Realízase o seguimento das prestacións ou servizos concedidos, a través de entrevistas ou visitas domiciliarias ou contacto coas empresas prestadoras dos ditos servizos.
- Realización, no seu caso, de visitas domiciliarias, de informes sociais e proxectos de intervención.

4.2. OUTRAS FUNCIÓNS

- Diseñar itinerarios técnicos e administrativos para posibilitar o fluxo de información e optimizar a xestión dos recursos que se tramitan desde este programa.
- Elaboración de quendas de atención ao público.
- Elaboración e mantemento de bases de datos das persoas usuarias de SAF, segundo criterios de xustificación municipal, da xustificación do plan concertado e da base de datos do SIGAD.
- Elaboración da memoria económica dos programas que forman parte do Proxecto anual de servizos sociais comunitarios municipais (PASSCM)-Plan Concertado.
- Elaboración da memoria de xestión municipal.

5. AREAS DE RESULTADO CLAVE

- Dar resposta áxil ás necesidades de información en materia de dependencia, maiores e discapacidade.
 - Coordinación coa Xunta de Galicia (Subdirección Xeral de Dependencia) para a execución das competencias encomendadas aos SS.SS. Comunitarios en materia de dependencia (información, recepción de solicitudes, elaboración de informes e seguimento de prestacións).
 - Cumprir os tempos considerados como aceptables de valoración técnica das solicitudes recibidas.
 - Cumprir os tempos considerados como aceptables de tramitación administrativa das solicitudes recibidas.
-

6. OBXECTIVOS DO EXERCICIO

- Optimizar os tempos de traballo do persoal técnico, redistribuíndo competencias co persoal auxiliar de atención cidadán.
- Mellorar a atención ao público por parte do persoal administrativo de atención cidadá, co obxecto de canalizar adecuadamente a demanda ao servizo de atención inmediata realizado polo persoal técnico.
- Mellorar a atención cidadán a través do asesoramento telefónico e telemático.

7. RELACIÓN E CALENDARIO DE PRESTACIÓNS	2	0	1	8
1. Atención inmediata das demandas sociais en materia de dependencia, maiores e discapacidade. Información e orientación.	X	X	X	X
2. Valoración das situacións persoais e familiares e mobilización, aplicación e xestión dos recursos e prestacións en materia de dependencia, maiores e discapacidade.	X	X	X	X

8. CUANTIFICACIÓN DE RECURSOS

8.1. ORZAMENTO ANUAL

Aínda que non se contemplan nesta memoria, o orzamento inclúe: gastos do persoal municipal, mantemento das instalacións, investimento (no seu caso) e gastos correntes de imputación indirecta.

8.2. RECURSOS HUMANOS

PRESTACIÓN / ACTUACIÓN	2015	2016	2017	2018
Total persoal municipal	18	21*	16**	15***
Homes			2	2
Mulleres			14	13

*Tres auxiliares de atención cidadán e un traballador social por acumulación de tarefas con contrato de 6 meses.

** Dous dos auxiliares de atención cidadán solo traballaron 6 meses cada un.

***Un auxiliar administrativo por acumulación de tarefas 6 meses, 2 traballadores sociais 2 e 3 meses respectivamente en substitución de Rebeca Álvarez.

8.3. RECURSOS TÉCNICOS

Web de Servizos Sociais
Manuais de procedemento de todos os programas
Tramitador municipal Opencertiac
Plataforma informática SOCYAL
Base de datos Xunta SIGAD

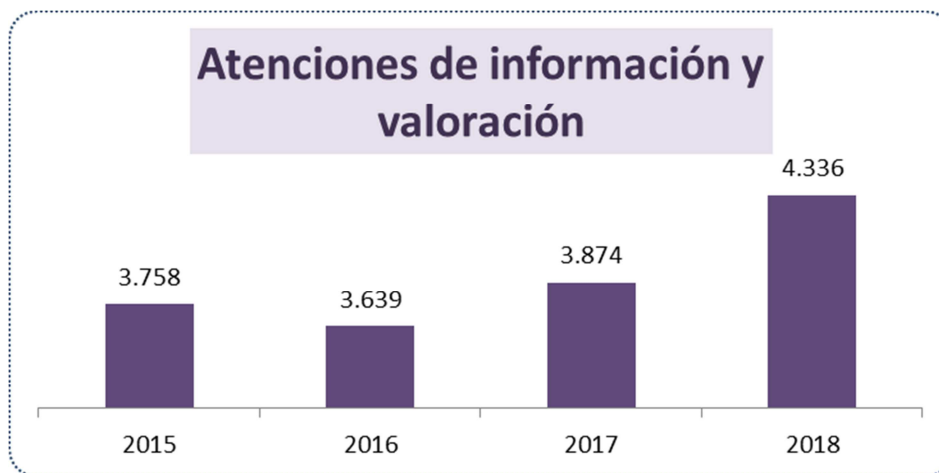
9. RESULTADOS DA ACTIVIDADE		
Prestación	Cuantificador	Resultado
1. Atención inmediata das demandas sociais en materia de dependencia, maiores e discapacidade		
	Entrevistas de valoración, información e orientación por persoal técnico	1.315
2. Valoración das situacións persoais e familiares e mobilización, aplicación e xestión dos recursos e prestacións en materia de dependencia, maiores e discapacidade		
	Entrevistas de valoración e orientación programadas sobre axenda	2.357
	Visitas a domicilio	Ordinarias 827 Urxentes 188
	Entrevistas	Ordinarias 1.308 Urxentes 34
	Entrevistas telefónicas para seguimento de casos	643
	Acompañamentos	21
	Expedientes administrativos abertos (Opencertiac)	2.190
	Historias sociais abertas (Socyal)	624
	Proxectos de intervención elaborados	745
	Informes sociais emitidos	1.802
	Requiridos pola normativa vixente para o acceso a recursos do sistema da dependencia da Xunta de Galicia	765
	Requiridos para o acceso aos recursos municipais	960
	Requiridos por outras administracións:	77
	-Xulgados	25
	-Programa Xuntos polo Nadal	25
	-Outros	27
	Solicitudes tramitadas en relación coa Lei de dependencia para a valoración do grao	648
	Valoracións e aplicación de baremos para o acceso a recursos ou prestacións	988
	Protocolos de coordinación, seguimento e intervención relacionadas coa prestación dos servizos municipais (Comunicacións polas empresas concesionarias de suspensións e continuacións temporais de servizos, detección de cambios de situacións persoais/familiares en domicilios etc.)	9.368
	Total de prestacións/recursos tramitados (que xeraron a creación de expediente administrativo)	1.535
	Servizo de axuda no fogar – SAF Prestación básica	520
	Servizo de axuda no fogar – SAF Dependencia	246
	Teleasistencia domiciliaria	345
	Comida a domicilio	252
	Talón restaurante	179

	Total de solicitudes que xeran actuacións, sen crear expediente administrativo por persoa	376
	Termalismo urbano	48
	Programa de turismo social de terceira idade	321
	Centro de día Novoboandanza	7

10. INDICADORES DE XESTIÓN	VALOR			
	2015	2016	2017	2018
Suma total de atencións (Entrevistas técnicas de atención inmediata+ entrevistas sobre axenda+ visitas a domicilio+acompañamentos)	3.758	3.639	3.874	4.336
<i>Variación porcentual</i>	16%	-3,2%	6,5%	11,9%
Entrevistas de atención inmediata: valoración, información e orientación por persoal técnico	1.657	1.593	1.414	1.315
<i>Variación porcentual</i>	31,6%	-3,9%	-11,02%	-7%
Entrevistas + visitas a domicilio programadas	2.101	2.046	2.148	2.357
<i>Variación porcentual</i>	6%	-2,6%	5%	9,7%
Entrevistas telefónicas de seguimento de casos	-	-	301	643
<i>Variación porcentual</i>				113,6%
Acompañamentos			11	21
<i>Variación porcentual</i>				90,9%
Proxectos de Intervención elaborados	492	826	973	745
<i>Variación porcentual</i>	-10%	67,9%	17,8%	-23,4%
Informes sociais emitidos	1.989	1.676	1.826	1.802
<i>Variación porcentual</i>	21%	-15,7%	8,9%	-1,3%
Solicitudes tramitadas en relación coa Lei de Dependencia	530	578	578	648
<i>Variación porcentual</i>		9,1%	0%	12,1%
Valoracións e aplicación de baremos para o acceso a recursos ou prestacións municipais en materia de dependencia, maiores e discapacidade	1.081	955	1.058	988
<i>Variación porcentual</i>	6,1%	-11,7%	10,8%	-6,6%
Protocolos de información, seguimento e intervención relacionadas coa prestación dos servizos municipais	9.193	9.187	9.132	9.368
<i>Variación porcentual</i>	13%	-0,1%	-0,6%	2,6%
Total de prestacións/recursos tramitados	-	1.602	1.656	1.535
<i>Variación porcentual</i>			3,4%	-7,3%

Os indicadores sen valores en anos anteriores débense a que comezaron a rexistrarse posteriormente.

11. CONCLUSIONES



Nos últimos dous anos aumenta progresivamente o número de atencións de información e valoración, se interpreta como un dato que reforza a necesidade de mantemento e reforzo desde programa. Nestas cifras englobanse as entrevistas técnicas de atención inmediata, as programadas sobre axenda e as domiciliarias, as entrevistas telefónicas de seguimento de casos e os acompañamentos.

Tipoloxía de atención técnica				
	2015	2016	2017	2018
Entrevistas de atención inmediata: valoración, información e orientación por persoal técnico	1.657	1.593	1.414	1.315
<i>Variación porcentual</i>	31,6%	-3,9%	-11,02%	-7%
Entrevistas de valoración e orientación sobre axenda: Entrevistas + visitas a domicilio	2.101	2.046	2.148	2.357
<i>Variación porcentual</i>	6%	-2,6%	5%	9,7%
Acompañamentos	-	-	11	21
Entrevistas telefónicas de seguimento de casos	-	-	301	648

Observase que descenden lixeiramente o número de entrevistas de atención inmediata, aumentan as entrevistas e visitas a domicilio programadas e se consolidan, como ferramenta de traballo, as entrevistas telefónicas de seguimento de casos, xa recollidas no segundo semestre do ano 2017.

O motivo do descenso de entrevistas de atención inmediata pode estar propiciado pola redución desde o mes de xuño dos días de atención inmediata, que pasaron de ser 5 a 4 para organizar máis eficientemente os tempos do persoal técnico e poder sistematizar as reunións de coordinación como traballo ordinario.

Para facer este cambio menos doloso para as persoas que se acercaban a oficina os mércores, lles ofrecimos a posibilidade de darlles unha cita directamente co/ca Traballador/a social para non ter que vir outro día ao servizo de atención inmediata.

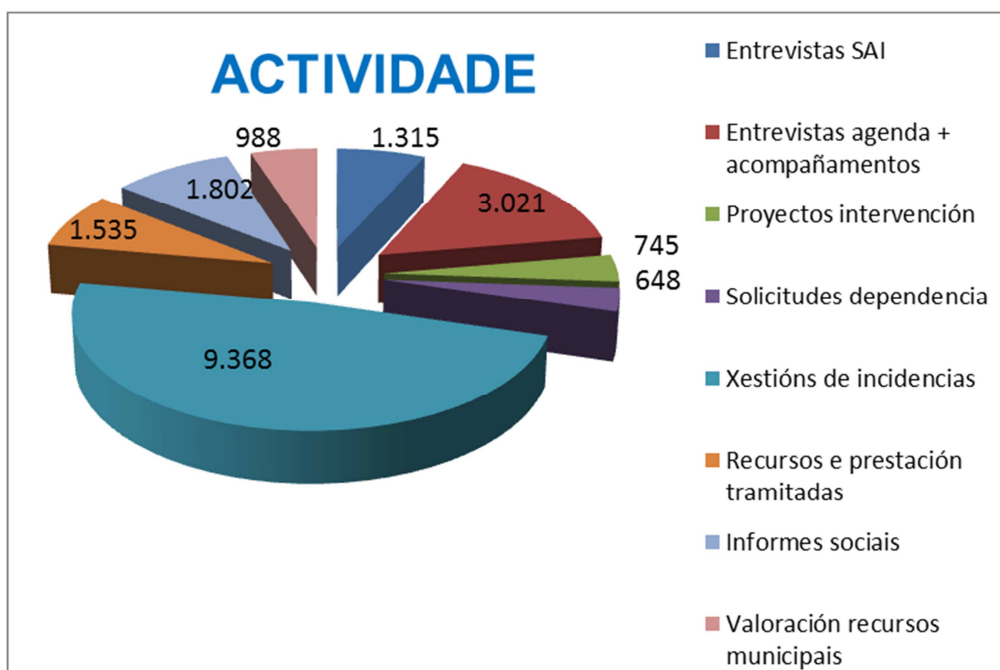
Esta medida, xunto coa crecente información vía telemática e o importante traballo de triaxe previo do persoal auxiliar de atención cidadá, que fai que se racionalice e desconxestione o servizo de atención inmediata, poden ser as causantes deste descenso, do cal facemos unha lectura positiva.

A entrevista telefónica é unha modalidade cada vez máis utilizada polo persoal técnico debido ao perfil das persoas usuarias desta oficina (persoas maiores e dependentes, e familiares deles), que requiren facilidades de comunicación, evitando desprazamentos.

Destacar tamén que cada vez máis o persoal técnico emprega o correo electrónico para comunicarse e atender a familiares e dependentes, polo que se plantexa a necesidade de considerar esta tipoloxía de comunicación como indicador para el próximo exercicio.

Salientar unha subida de case un 10% nas entrevistas programadas sobre axenda. O maior aumento foron nas feitas en despacho, debido a que esta modalidade se está primando, cando é posible, sobre a visita a domicilio como medida de optimización do traballo técnico. Por suposto, sen renunciar á utilización da visita domiciliaria como instrumento necesario e insubstituíble en moitas das valoracións técnicas. Salientar que no ano 2018 aumentou o número de visitas domiciliarias de carácter urxente.

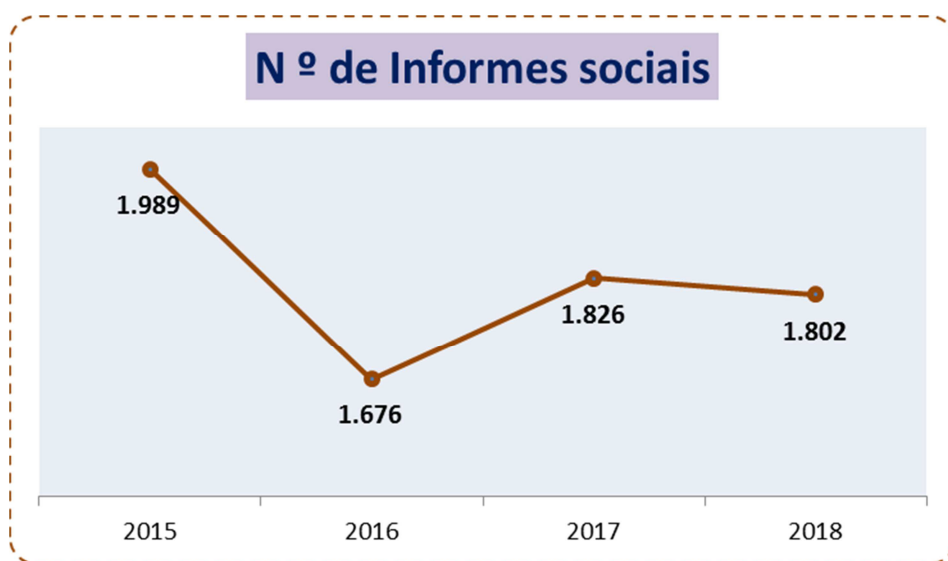
Cúmprese o obxectivo de mellorar a atención ao público por parte do persoal administrativo de atención cidadá, coa finalidade de filtrar a demanda para contribuír a axilizar o servizo de atención inmediata que realiza o persoal técnico.

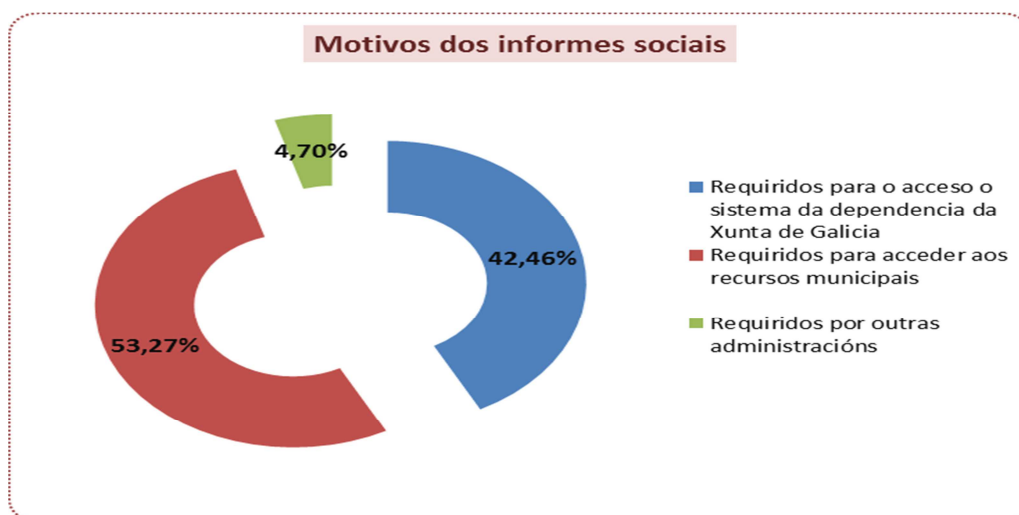


En relación coa actividade no exercicio cabe destacar o importante volume de xestión que supón o tratamento de toda a información procedente das empresas que prestan os servizos domiciliarios, tanto a nivel administrativo e de facturación, como técnico. No ano 2018 xestionáronse 9.368 protocolos de información, seguimento e intervención. A nivel administrativo os protocolos son fundamentais para a facturación e xestión do servizo. A nivel técnico teñen a dobre función de seguimento do servizo e coordinación coas empresas, derivando en entrevistas, visitas domiciliarias, modificacións de proxectos de intervención etc.

Conclúese a importancia de ter unha ferramenta informática específica de xestión do SAD que reduciría notablemente o traballo de xestión, liberando ao persoal para outras tarefas. Neste sentido, a finais de ano iniciouse a implementación da aplicación CIGESAD que estará plenamente operativa en 2019.

Salientar que os datos da actividade son favorables, a pesar do descenso nos recursos humanos dispoñibles no servizo.





O número de informes sociais realizados é de 1,3% menos en relación ao ano 2017. Sinalar que o volume máis importante procede dos informes realizados para a tramitación das solicitudes de servizos domiciliarios propios do Concello, un 53,27%.

Non obstante, en relación a anos anteriores a porcentaxe entre os realizados para os servizos municipais e os realizados para a obtención da valoración de dependencia e os servizos e prestacións do sistema de dependencia, que supón un 42,46% do número total de informes, presentan unha tendencia a igualarse. E dicir, incrementáanse notablemente o número de informe dirixidos ao Sistema de dependencia. Isto explica, xunto co descenso de persoal, a pequena variación negativa no número total de informes, xa que os dirixidos ao Sistema de dependencia son de maior complexidade, polo tanto levan máis tempo e traballo.

Informes sociais emitidos	1.802
Requiridos pola normativa vixente para o acceso a recursos do sistema da dependencia da Xunta de Galicia.	765
Requiridos para o acceso aos recursos municipais.	960
Requiridos por outras administracións:	77
Xulgados	25
Programa “Xuntos polo Nadal”	25
Outros	27

12. RECOMENDACIÓNS

12.1. PERSPECTIVAS DE FUTURO

O imparable envellecemento da poboación e o aumento de fogares individuais ou ocupados por par de iguais xera necesidades específicas e por tanto solucións encamiñadas a proporcionar servizos e recursos de atención a maiores e a pers

as en situación de dependencia e/ou discapacidade, polo que se prevé un incremento progresivo da demanda de información específica sobre eles.

Prevedemos que este programa de información á dependencia reciba cada día maior demanda.

12.2. RECOMENDACIÓNS

- Explorar novas ferramentas como a utilización de tarxetas dixitais de recarga para o programa de Talón Restaurante, a fin de reducir tarefas administrativas e de atención ao público.

O obxectivo de mellora, ligado ao que estamos a expoñer, é optimizar o traballo da OMAD, priorizando a axilidade e a calidade na atención ao público.

- Considérase necesaria a coordinación coa Xunta de Galicia (Subdirección xeral de Dependencia) a fin de ofrecer información actualizada e de calidade e executar de forma óptima as competencias encomendadas aos SS. SS. Comunitarios.
- Debido ao aumento do número de prestacións de servizos domiciliarios municipais e da promoción de autonomía persoal e da necesidade de realizar os seguimentos preceptivos das prestacións do Sistema de dependencia, que marca a lexislación vixente, recoméndase un aumento de persoal que de resposta áxil a demanda cidadán.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DO PROGRAMA	
Sede	Oficina Municipal de Dependencia, Maiores e Discapacidade *A descrición detallada da instalación pode ser visualizada na web de servizos sociais
Dirección postal	Dr. Enrique Hervada, nº 4. Baixo
Dirección electrónica	dependencia@coruna.es
Teléfono	981 189 871
Fax	981 189 870