

SERVIZOS DOMICILIARIOS E ATENCIÓN Á DEPENDENCIA 2017

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. FUNCIONES

4.1. PRESTACIONES DE SERVICIOS

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 cidadán 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 FUNCIONES

- Deseñar 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 cidadá a través do asesoramento telefónico e telemático.

7. RELACIÓN E CALENDARIO DE PRESTACIÓNS	2	0	1	7
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	2014	2015	2016	2017
Total persoal municipal	18	18	21*	16**
Homes				2
Mulleres				14

*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.

8.3. RECURSOS TÉCNICOS

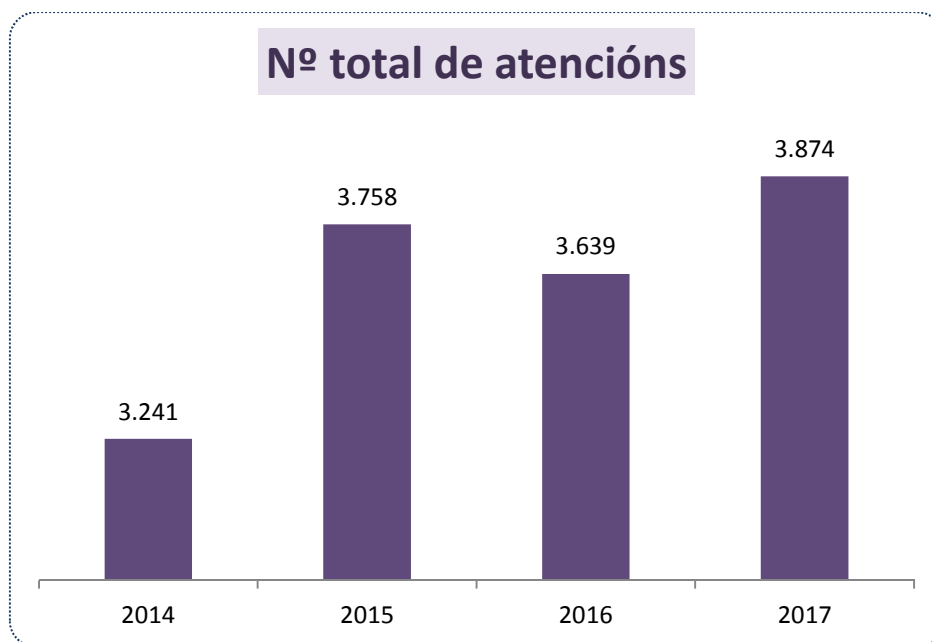
Web de Servizos Sociais
Manuais de procedemento de todos os programas
Tramitador municipal Opencertiac
Plataforma informática SOCYAL
Base de datos Xunta SIGAD

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	1.414
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	2.460
	Visitas a domicilio	Ordinarias 884 Urxentes 171
	Entrevistas	Ordinarias 1.117 Urxentes 26
	Entrevistas telefónicas para seguimento de casos <i>* Datos recollidos do mes de maio a decembro.</i>	301*
	Acompañamentos	11
	Expedientes administrativos abertos (Opencertiac)	2.177
	Historias sociais abertas (Socyal)	655
	Proxectos de intervención elaborados	973
	Informes sociais emitidos	1.826
	Requiridos pola normativa vixente para o acceso a recursos do sistema da dependencia da Xunta de Galicia	578
	Requiridos para o acceso aos recursos municipais	1.143
	Requiridos por outras administracións:	105
	-Xulgados	38
	-Programa Xuntos polo Nadal	30
	-Outros	37
	Solicitudes tramitadas en relación coa Lei de dependencia	578
	Valoracións e aplicación de baremos para o acceso a recursos ou prestacións	1.058
	Protocolos de coordinación, seguimento e intervención relacionadas coa prestación dos servizos municipais <i>(Comunicacións polas empresas concesionarias de suspensións e continuacións temporais de servizos, detección de cambios de situacións persoais/familiares en domicilios etc.)</i>	9.132
	Total de prestacións/recursos tramitados	1.656
	Servizo de axuda no fogar – SAF Prestación básica	514
	Servizo de axuda no fogar – SAF Dependencia	180
	Teleasistencia domiciliaria	366
	Comida a domicilio	213
	Talón restaurante	230
	Bonotaxi	153
	Total de solicitudes que xeran actuacións, sen crear expediente administrativo por persoa	574
	Estimulación cognitiva	250
	Programa de turismo social de terceira idade	203
	Centro de día Novoboandanza	21

10. INDICADORES DE XESTIÓN	VALOR			
	2014	2015	2016	2017
Suma total de atencións (Entrevistas técnicas de atención inmediata+ entrevistas sobre axenda+ visitas a domicilio+acompañamentos)	3.241	3.758	3.639	3.874
<i>Variación porcentual</i>	21,5%	16%	-3,2%	6,5%
Entrevistas de atención inmediata: valoración, información e orientación por persoal técnico	1.259	1.657	1.593	1.414
<i>Variación porcentual</i>		31,6%	-3,9%	-11,02%
Entrevistas + visitas a domicilio programadas	1.982	2.101	2.046	2.148
<i>Variación porcentual</i>		6%	-2,6%	5%
Acompañamentos				11
Entrevistas telefónicas de seguimiento de casos	-	-	-	301
Proxectos de intervención elaborados	547	492	826	973
<i>Variación porcentual</i>	-2%	-10%	67,9%	17,8%
Informes sociais emitidos	1.644	1.989	1.676	1.826
<i>Variación porcentual</i>	12%	21%	-15,7%	8,9 %
Solicitudes tramitadas en relación coa Lei de Dependencia	-	530	578	578*
<i>Variación porcentual</i>			9,1%	0%
Valoracións e aplicación de baremos para o acceso a recursos ou prestacións municipais en materia de dependencia, maiores e discapacidade	1.019	1.081	955	1.058
<i>Variación porcentual</i>	20,7%	6,1%	-11,7%	10,8%
Protocolos de información, seguimiento e intervención relacionadas coa prestación dos servizos municipais	8.093	9.193	9.187	9.132
<i>Variación porcentual</i>	5%	13%	-0%	-1%
Total de prestacións/recursos tramitados	-	-	1.602	1.656
<i>Variación porcentual</i>				3%

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

11. CONCLUSIONES



Na cifra do total de atencións englobábase 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				
	2014	2015	2016	2017
Entrevistas de atención inmediata: valoración, información e orientación por persoal técnico	1.259	1.657	1.593	1.414
<i>Variación porcentual</i>		31,6%	-3,9%	-11,02%
Entrevistas de valoración e orientación sobre axenda: Entrevistas + visitas a domicilio	1.982	2.101	2.046	2.148
<i>Variación porcentual</i>		6%	-2,6%	5%
Acompañamentos	-	-	-	11
Entrevistas telefónicas de seguimento de casos	-	-	-	301

Aínda que descende un pouco o número de entrevistas de atención inmediata, aumenta o número de entrevistas e visitas a domicilio programadas e se implantan, por primeira vez, as entrevistas telefónicas de seguimento de casos e os acompañamentos.

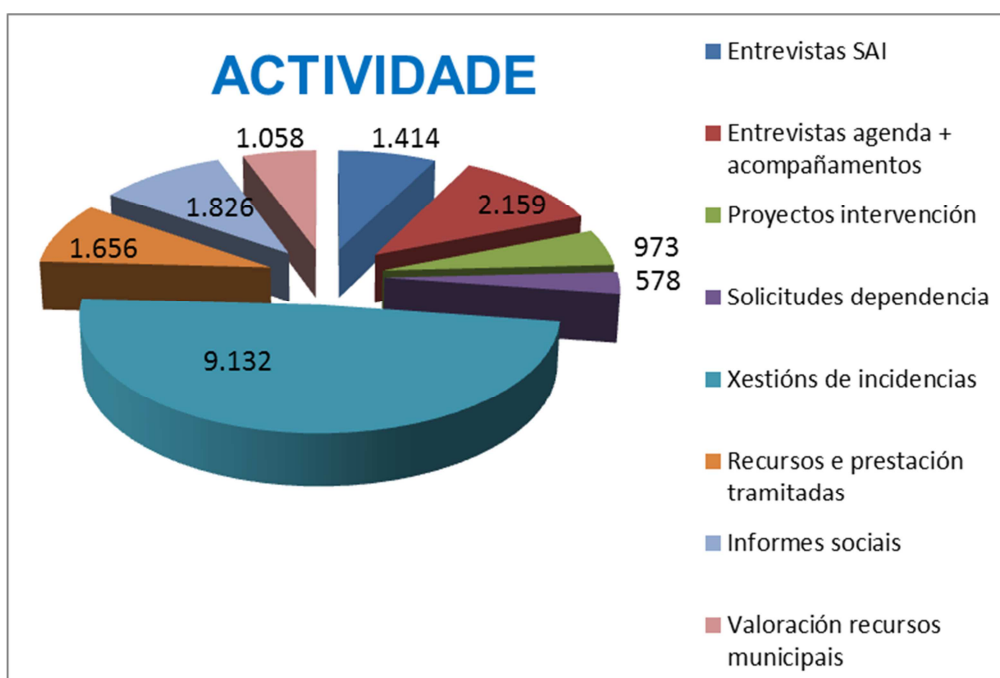
Este descenso dun 11,02%, no número de entrevistas de atención inmediata pode estar motivada polo cambio de procedemento para solicitar o servizo de teleasistencia. En 2017 a información previa a facilitou o persoal auxiliar de atención cidadá, pasando ao traballador ou traballadora social de zona cando xa media a solicitude. Este descenso valorase como positivo pois parece que coa medida se racionaliza e desconxestiona o servizo de atención inmediata, sin afectar á demanda de teleasistencia que continúa a ser ascendente.

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 como indicador novidoso a recollida da modalidade de atención “Acompañamento”, referida á atención que fai o persoal técnico apoiando ás persoas usuarias nas xestións que teñen máis complexidade e lles requiren un maior esforzo.

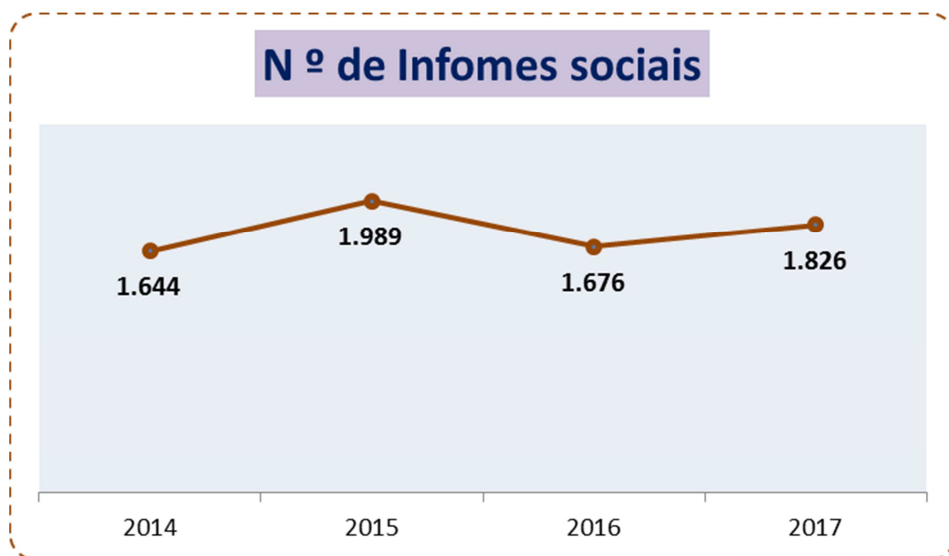
Salientar unha subida do 5% nas entrevistas programadas sobre axenda. O maior aumento foron as feitas en despacho, debido a que como medida de optimización do traballo técnico, moitas valoracións do servizo de teleasistencia fixéronse nesta modalidade, salvo excepcións nas que era fundamental a valoración en domicilio.

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



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 2017 xestionáronse 9.132 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.

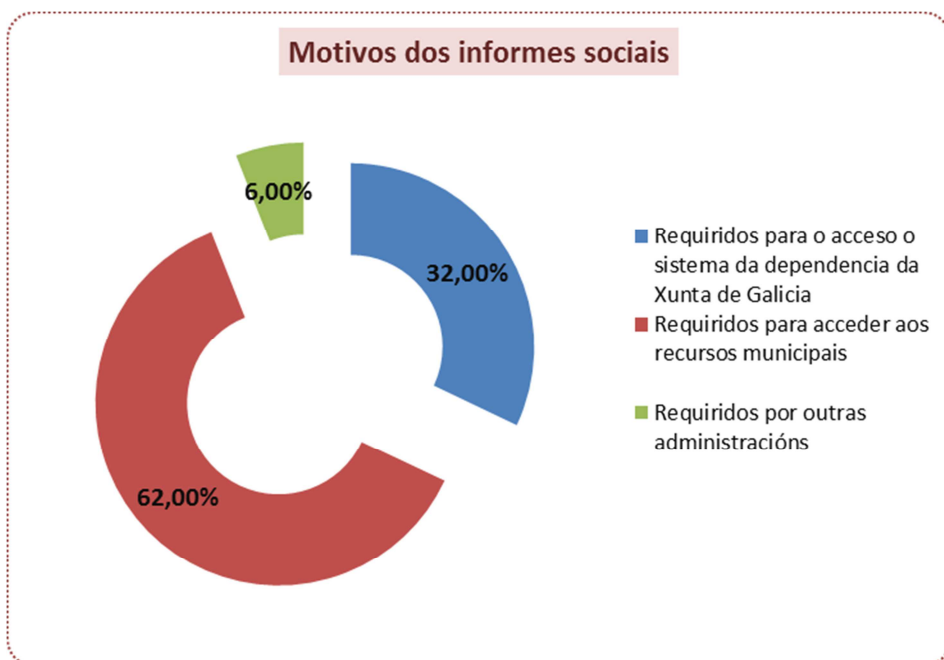
Conclúese a importancia de ter unha ferramenta informática específica de xestión do SAD que reduciría notablemente o traballo de xestión liberando ao persoal para outras tarefas.



Destacar o aumento do número de informes sociais realizados, esto foi posible pola optimización do persoal técnico.

Sinalar o importante volume de traballo que supón a realización de informes sociais para a obtención da valoración de dependencia e os servizos e prestacións do sistema de dependencia, que supón un 32% do número total de informes.

Non obstante, o volume máis importante procede dos informes realizados para a tramitación das solicitudes de servizos domiciliarios propios do Concello, un 62%.



Informes sociais emitidos	1.826
Requiridos pola normativa vixente para o acceso a recursos do sistema da dependencia da Xunta de Galicia.	578
Requiridos para o acceso aos recursos municipais.	1.143
Requiridos por outras administracións:	105
Xulgados	38
Programa “Xuntos polo Nadal”	30
Outros	37

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 persoas 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