

SERVIZOS DOMICILIARIOS E ATENCIÓN Á DEPENDENCIA - 2017

1. SERVIZO / PROGRAMA DE AXUDA NO FOGAR (SAF)

2. FINALIDADE

O Servizo de Axuda a Domicilio (SAF) ten como finalidade prestar un conxunto de atencións persoais e domésticas no domicilio desde unha perspectiva integral e normalizadora, para facilitar o desenvolvemento persoal e a permanencia no medio habitual, especialmente naquelas situacións relacionadas coas limitacións para as actividades básicas da vida diaria e a socialización.

3. POBOACIÓN DESTINATARIA

a) POBLACION DESTINATARIA DIRECTA

Grupo/s de idade:

Persoas maiores, persoas adultas e menores.

Características:

Persoas maiores con limitación de autonomía persoal, persoas con recoñecemento de dependencia a través da Lei 39/2006 de Promoción da Autonomía Persoal e Atención ás persoas en situación de dependencia; e familias e menores cando se trate de SAF Sociofamiliar.

b) POBOACIÓN INDIRECTA

A familia da persoa beneficiaria.

Poboación en xeral.

4. FUNCÍONS

4.1. PRESTACÍONS DE SERVIZOS

1. Servizo de axuda no fogar - Prestación básica (SAF Básica)

Prestación dun conxunto de atencións domiciliarias con carácter personalizado, encamiñadas a reducir as limitacións para as actividades básicas da vida diaria e a socialización.

Está orientado a persoas nas situacións seguintes:

- Que non teñan recoñecemento de dependencia a través do Sistema de Autonomía e Atención á Dependencia.
- Que co recoñecemento non teñan aínda dereito efectivo.
- Que sexan titulares de unidades familiares cuxa problemática principal se atope asociada a aspectos convivenciais e socioeducativos.

En situacións de necesidade sobrevida, esta prestación poderase tramitar de forma urxente, o que supón prioridade na orde de prelación e posta en marcha do servizo no menor intervalo de tempo posible (48 horas). Tamén poderá implicar unha maior intensidade de tempo de prestación para paliar temporalmente a urxencia sobrevida.

O número máximo de horas que poden ser concedidas por persoa/ mes é de: 26 h/mes, salvo en causas excepcionais.

2. Atención domiciliaria socio-sanitaria

Prestación que proporciona, con carácter temporal e urgente, un conxunto de atencións domiciliarias para estabilizar situacións de urgencia sobrevida, orientadas principalmente ao apoio da recuperación funcional, pero tamén a situacións de enfermidade terminal.

A atención domiciliaria socio-sanitaria solicítase desde o departamento de traballo social dos hospitais públicos e tramítase e xestiona desde a Oficina municipal de dependencia, maiores e discapacidade.

O número máximo de horas que poden ser concedidas por persoa/ mes é de: 70 h/mes.

3. Servizo de axuda no fogar - Dependencia (SAF Dependencia)

Prestación dun conxunto de atencións domiciliarias con carácter personalizado, dirixidas a persoas en situación de dependencia valorada e recoñecida pola Xunta de Galicia, e cun Programa Individual de Atención (PIA) no que se estableza como recurso a prestación de Axuda a Domicilio.

A finalidade é atender as necesidades básicas da vida diaria e incrementar a autonomía, posibilitando a permanencia no domicilio das persoas en situación de dependencia.

O número máximo de horas que poden ser concedidas por persoa/mes recóllese na ORDE do 2 de xaneiro de 2012 de desenvolvemento do Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do Sistema para a Autonomía e a Atención á Dependencia, o procedemento para a elaboración do programa individual de atención e a organización e o funcionamento dos órganos técnicos competentes.

A intensidade do servizo de axuda no fogar determinarase no Programa Individual de Atención (PIA) e establecerase en número de horas mensuais de servizos asistenciais, mediante intervalos en función do grao de dependencia e da súa condición de axuda no fogar intensiva ou non intensiva segundo o seguinte:

- a) Entenderase axuda no fogar intensiva, en función do grao de dependencia e número de horas ao mes de atención, a seguinte:

Grao de dependencia	Horas de atención
Grao III	46-70 horas/mes
Grao II	21-45 horas/mes
Grao I	Máximo 20 horas/mes

- b) Entenderase por axuda no fogar non intensiva, en función do grao de dependencia e número de horas ao mes de atención, cando así o determine o Programa Individual de Atención compatibilizando este servizo con outros servizos e/ou libranzas tal e como se recolle no capítulo III desta orde, a seguinte:

Grao de dependencia	Horas de atención
Grao III	Ata 35 horas/mes
Grao II	Ata 23 horas/mes
Grao I	Ata 10 horas/mes

4.2. OUTRAS FUNCIÓNS

- Programación, planificación e avaliación anual.
- Información e divulgación das prestacións do Programa de Axuda a domicilio.
- Colaboración na redacción de pregos de prescricións técnicas para a contratación das empresas prestadoras do servizo de axuda a domicilio.
- Valoración técnica das ofertas que optan aos contratos.
- Xestión técnica do servizo: Informe, valoración, seguimento persoas usuarias e supervisión de incidencias. Coordinación coas empresas prestadoras do servizo.
- Xestión administrativa do servizo: Rexistro e tramitación de solicitudes, control e tramitación de altas, baixas e suspensións, mantemento BB.DD, control orzamentario e facturación.
- Elaboración da memoria de xestión.

5. ÁREAS DE RESULTADO CLAVE

- Posibilitar atencións de carácter preventivo e rehabilitador, en persoas con limitación funcional da súa autonomía, co fin de recuperala ou mantela no seu entorno habitual o maior tempo posible.
- Apoiar a contorna familiar e coidador da persoa, previndo situacións de crises ou “síndrome do coidador” producidas pola sobrecarga que produce a responsabilidade dos coidados.
- Dar resposta a demandas inmediatas e sobrevidas, que precisen un apoio domiciliario de carácter urxente.
- Coordinación coas empresas contratistas, para evitar diferenzas de servizo entre empresas e garantir unha óptima calidade na prestación do servizo.
- Coordinación coa Xunta de Galicia (Secretaría de Dependencia) para a execución das competencias encomendadas aos SS.SS. comunitarios na prestación de SAF Dependencia.

6. OBXECTIVOS DO EXERCICIO

- Revisar a lista de espera do SAF básico coa finalidade de que reciban a prestación de axuda no fogar como mínimo todas as persoas valoradas cun Grado III de Dependencia.
- Deseño de novas actuacións que melloren a calidade de vida des persoas coidadoras e/o familiares dos/as usuarios/as do servizo de axuda no fogar.
- Mellorar o grao de satisfacción das persoas usuarias, revisando os protocolos de queixas e suxestións do Servizo de Axuda a Domicilio.
- Optimizar os tempos de xestión da lista de espera do SAF Dependencia da Xunta (Programa de asignación de recursos).
- Potenciar o Programa de atención domiciliaria Socio-sanitaria, para dar resposta a crecente demanda dende o CHUAC.
- Alcanzar un nivel de execución do orzamento total consignado superior o 80%.

7. RELACIÓN E CALENDARIO DE PRESTACIÓNS	2	0	1	7
	1T	2T	3T	4T
1. Servizo de axuda no fogar - Prestación básica (SAF Básica)	X	X	X	X
2. Atención domiciliaria socio-sanitaria	X	X	X	X
3. Servizo de axuda no fogar - Dependencia (SAF Dependencia)	X	X	X	X

8. CUANTIFICACIÓN DE RECURSOS

8.1. ORZAMENTO ANUAL				
SERVIZOS/PROGRAMAS (1)				
- Programa de Servizos Domiciliarios e Atención a Dependencia - Programa de Promoción da Autonomía Persoal				
	IMPORTE			
	2014	2015	2016	2017
ORZAMENTO TOTAL ANUAL (Créditos totais consignados)	6.837.731,36	7.280.393,65	7.314.085,89	8.337.605,16
Variación porcentual	0,7%	6,5%	0,46%	14%
ORZAMENTO EXECUTADO	6.071.084,94	6.513.063,1	6.271.985,06	7.039.796,07
Variación porcentual	7%	7,3%	-3.70%	12,24%
PORCENTAXE ORZAMENTO EXECUTADO	88,78%	89,46%	85,75%	84,43%
CONTRIBUCIÓNS AO ORZAMENTO TOTAL ANUAL	6.837.731,36	7.280.393,65	7.314.085,89	8.337.605,16
Contribución municipal Porcentaxe	44.618.775,90 67,55%	4.814.700,81 66,13%	4.337.216,93 63,21%	5.378.956,99 65%
Contribución da Xunta de Galicia SAF Dependencia Xunta e SAF Básico Xunta (Plan Concertado) Porcentaxe	2.218.955,46 32,45%	2.465.692,84 33,87%	2.524.312,07 36,75%	2.958.648,17 35%

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

(1) Especificase o presuposto dos Servizos Domiciliarios e Atención a Dependencia e do Programa de Promoción da Autonomía Persoal de forma conxunta, xa que as partidas orzamentarias son comúns a ambos os dous.

8.2. RECURSOS HUMANOS				
SERVIZO DE AXUDA A DOMICILIO	2014	2015	2016	2017
Persoal municipal	15	14	13 *	13
Mulleres				11
Homes				2
Concerto. Persoal do concertado	304	384	506	545

*As baixadas no persoal municipal desde 2012 son debidas a redistribución de tarefas na OMAD.

*Unha auxiliar de atención cidadá e un traballador social tiveron contratos por acumulación de tarefas de 5 e 3 meses respectivamente.

8.3. RECURSOS TÉCNICOS	
-Manual de Procedemento e Soportes documentais específicos	
-Manual de coordinación con entidades prestadoras	
Tramitador Municipal Opencertiact	
Base de datos Xunta SIGAD	
Ordenanza municipal do servizo de axuda a domicilio	BOP Nº 21 de 18/04/2012
Ordenanza fiscal nº 18 Reguladora da taxa por prestación de servizos do catálogo de Servizos domiciliarios	BOP Nº 247 de 28/12/2012
Autorización pola Xunta de Galicia do Programa de Axuda a Domicilio. Inclusión en RUEPSS	Nº: E0672-P-001
Normas de calidade:	
UNE 158301 específica de Axuda a Domicilio	Aplicadas polas entidades coas que se concertan os servizos
UNE- EN ISO 9001: 2008 Sistemas de xestión de calidade. Requisitos	

9. RESULTADOS DA ACTIVIDADE		
Prestación	Cuantificador	Resultado
	Nº de persoas usuarias de SAF	1.492 *
	Homes	403
	Mulleres	1.089
1.SAF Básica		
	Nº de persoas usuarias	797
	Nº de persoas de alta a 31/12/12	537
	Nº de solicitudes ou demandas no ano	424
	Nº de altas	157
	Nº de baixas definitivas	217
	Nº de traspasos de SAF básica a SAF dependencia	56
	Nº de horas anuais de servizo efectivo	128.047,09 h
	Media mensual de horas de servizo efectivo	10.670,5908h
2. Atención Domiciliaria Socio-Sanitaria **		
	Nº persoas usuarias	144
	Nº de persoas de alta a 31/12/12	58
	Nº de solicitudes o demandas no ano	90
	Nº de altas	81
	Nº de baixas definitivas	49
	Nº de traspasos a SAF Básico	14
3.SAF Dependencia		
	Nº de persoas usuarias	618
	Nº de persoas de alta a 31/12/12	468
	Nº de expedientes(persoas) tramitados no ano da lista de espera do Programa de Asignación de Recursos de la Xunta de Galicia	411
	Nº de altas	157
	Nº de baixas definitivas	92
	Nº de horas anuais de servizo efectivo	274.798,33 h
	Media mensual de horas de servizo efectivo	22.899,86 h

* O resultado do nº de persoas atendidas en SAF non é o sumatorio das persoas atendidas nas distintas prestacións de SAF, xa que unha mesma persoa usuaria pode ser atendida en diferentes tempos nos distintos servizos. Por tanto, o total refírese a persoas usuarias sen repetir.

** A facturación de horas na Atención domiciliaria socio-sanitaria realízase de forma conxunta coa de SAF Básica.

10. INDICADORES DE XESTIÓN	VALOR			
	2014	2015	2016	2017
Nº de persoas usuarias	1.454	1.448	1.495	1.492
<i>Variación porcentual</i>	7%	0,41%	3%	-0.2%
Homes				403
Mulleres				1.089
Nº de prestacións do SAF	1.538	1.554	1.522	1.559
<i>Variación porcentual</i>	5%	1%	-2%	2,4%
Prestacións de SAF Básica	969	948	844	797
<i>Variación porcentual</i>	5%	-2%	-11%	- 5,6%
Prestacións de Atención domiciliaria socio sanitaria	93	96	93	144
<i>Variación porcentual</i>	8%	3%	-3%	54,8%
Prestacións de SAF Dependencia	476	529	585	618
<i>Variación porcentual</i>	6%	11%	11%	6%
Nº de solicitudes recibidas no ano en SAF Básica	466	477	450	424
<i>Variación porcentual</i>	5%	2%	-6%	-5,8%
Nº de altas nas diferentes prestacións	462	553	395	395
<i>Variación porcentual</i>	9%	20%	-29%	0%
Nº de baixas nas diferentes prestacións	451	474	359	358
<i>Variación porcentual</i>	51%	5%	-24%	-0,3%
Nº de horas anuais de SAF	363.348,60 h	326.727,43 h	389.881,43 h	402.845,42 h
<i>Variación porcentual</i>	4%	-10%	19%	3,3%
SAF Básica	147.940,80 h	113.279,79 h	148.633,89 h	128.047,09 h
<i>Variación porcentual</i>	8%	-23%	31%	-13,9%
SAF Dependencia	215.407,80 h	213.447,64 h	241.247,54 h	274.798,33 h
<i>Variación porcentual</i>	2%	-0.9%	13,0%	13,9%
Media mensual de horas de SAF	30.279,05 h	27.227,28 h	32.490,119 h	33.570,45 h
SAF básica	12.328.84h	9.439,98 h	12.386,16 h	10.670,59h
SAF dependencia	17.950.65h	17.787,30h	20.103,96 h	22.899,86h
Media do custo hora das prestacións do SAF	13,82 €	14,68 €	14,22€	15 €
Nº de entidades prestadoras do servizo / Nº de concertos	4/3	4/3	3/3	5/4

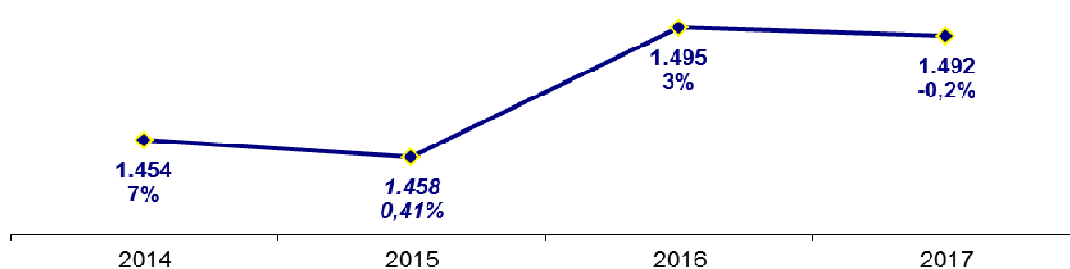
11.CONCLUSIONES

A demanda do Servizo de axuda no fogar – Prestación básica continúa experimentando unha lixeira tendencia a baixa no último ano dun 5,8%.

A nosa hipótese do motivo do descenso céntrase na orientación que se fai no SAI, na cal se informa de que existen dificultades para conceder altas en SAF básico en casos de situacións de moita autonomía, debido á obrigación normativa de destinar os recursos económicos á altas de SAF dependencia.

	2014	2015	2016	2017
Nº de solicitudes (demandas) recibidas en SAF Básica	466	477	450	424
Variación porcentual	5%	2%	-6%	-5,8%

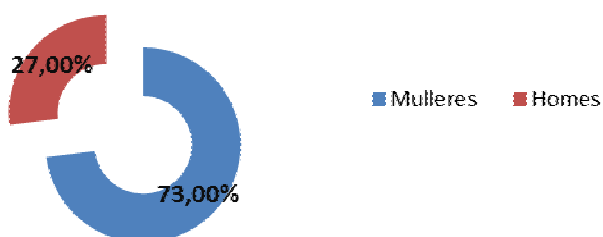
PERSONAS USUARIAS DE AXUDA NO FOGAR



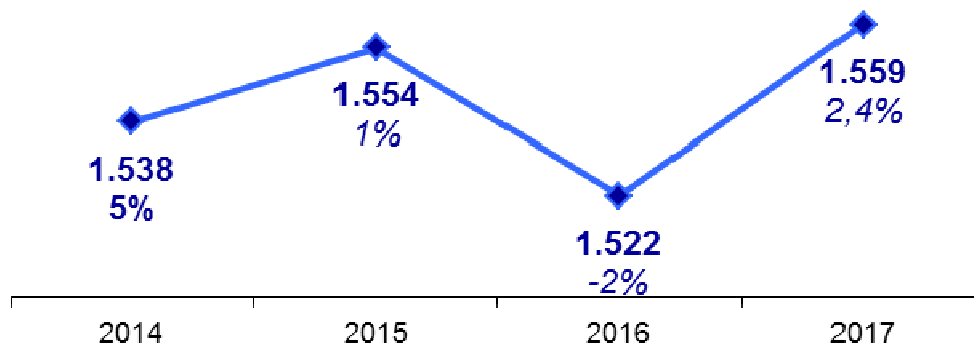
O número total de persoas usuarias en 2017 mantense, aínda que o orzamento aumentou. Isto é debido a que o aumento orzamentario foi destinado ao SAD Dependencia que emprega mais horas de servizo en cada persoa usuaria, o que fai que aumente o número de horas prestadas no servizo, pero sen que o número de persoas aumente significativamente.

Facendo unha comparativa dos catro exercicios sinalados, salienta a tendencia alcista das prestacións de SAF concedidas. O número de persoas usuarias en 2017 en relación con 2016 aumentou nun 2,61%.

Sexo das persoas usuarias

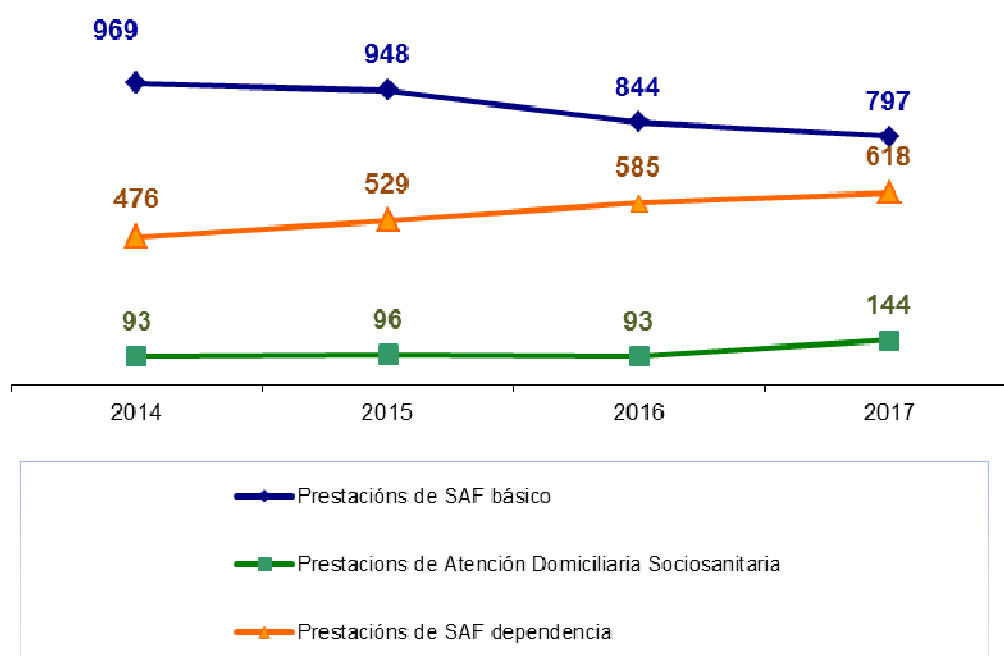


PRESTACIONES DE SAF CONCEDIDAS



Distínguese entre persoas usuarias e prestacións, as prestacións refírense a tipo de servizo. Unha persoa usuaria pode ter no ano máis dun tipo de prestación de SAF, sirva como exemplo que pode pasar de SAF básico a SAF dependencia, por tanto o nº de prestacións concedidas é maior que o número de usuarios sen repetir nas ditas prestacións.

ANALISE DE PRESTACIONES DAS DISTINTAS MODALIDADES DE SAF



Destacar a subida do número de prestacións de atención domiciliaria sociosanitaria, froito da estreita colaboración co hospital público da Coruña (CHUAC) y da crecente demanda de atencións domiciliarias de persoas convalecentes e persoas enfermas terminais.

Neste exercicio mantense a tendencia á alza dos últimos anos de prestacións de SAF Dependencia, cunha lixeira baixada (5,6%) na prestación de SAF Básico, debido ao feito da obrigatoriedade normativa de priorizar as altas de SAF Dependencia pendentes sobre as de SAF Básico.

Destacar o aumento do número de prestacións de SAF Dependencia, un 6% con respecto a 2016. Esta recuperación é debida ao aumento nas horas que a Xunta de Galicia asigna ao Concello da Coruña para SAF Dependencia, que deriva na posibilidade de máis prestacións, e do xa mencionado aumento de orzamento deste exercicio.

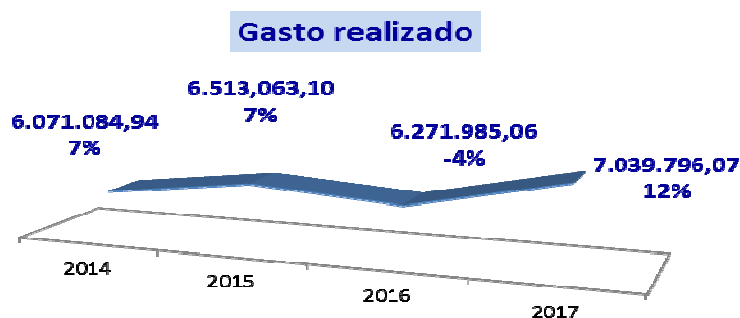
Nº de horas anuais de servizo efectivo	2014	2015	2016	2017
	363.348,60 h	326.727,43 h	389.881,43 h	402.845,42
Variación porcentual	4%	-10%	19%	3,3%

O número de horas de servizo efectivo experimenta unha subida en 2017 en relación con 2016.

En 2017 sube a media do custo/hora do servizo debido a que foron realizados concertos novos con entidades.

Destacar o incremento e sostenibilidade do orzamento tanto no Servizo de axuda no fogar como en todos os servizos de atención domiciliar e promoción da autonomía persoal durante estes anos para atender ao incremento da demanda..

	2014	2015	2016	2017
Media do custo hora das prestacións do Servizo de axuda no fogar	13,82 €	14,68 €	14,22€	15 €



En relación cos obxectivos propostos no exercicio, destacar que foi revisada a lista de espera de SAF básico coa finalidade de dar servizo o todas as persoas valoradas cun grado III de dependencia, o cal se logrou.

Esta revisión tamén propiciou dar de baixa aqueles expedientes nos que se detectaron incompatibilidades por concesión doutros servizos ou libranzas do Sistema de Dependencia, diminuíndo a lista.

Os esforzos para optimizar os tempos de xestión da lista de espera do SAF Dependencia non deron os froitos esperados debido a lentitude en alcanzar acordos nos horarios de preferencias das familias y os horarios dispoñibles das empresas concertadas no momento das altas ou das ampliacións.

Destacar a boa coordinación co CHUAC para a xestión da demanda na Atención domiciliaria sociosanitaria, cun crecemento do 55% das prestacións nesta modalidade; así como o éxito e a rendibilidade en termos sociais de potenciar este tipo de prestación, debido:

- A estreita coordinación entre o persoal técnico dos dous organismos.
- As correctas derivacións.
- A experiencia de que esta modalidade de prestación de SAF resolve axilmente moitas situacións temporais de persoas convalecentes, previndo situacións de vulnerabilidade e crisis familiar.

En canto ao deseño de novas actuacións que melloren a calidade de vida das persoas coidadoras e/o familiares dos/as usuarios/as do servizo de axuda no fogar, levouse a cabo a actividade de termalismo urbano para este colectivo, tendo unha boa aceptación (os datos desta actividade están reflectidos na Memoria de promoción da autonomía persoal).

12. RECOMENDACIÓNS

12.1. PERSPECTIVAS DE FUTURO

O enorme incremento do envellecemento poboacional anunciado por todas as proxeccións demográficas ata metade do século XXI, sobre todo do grupo de idade de 80 e máis anos, pon de manifesto a esixencia de velar porque os sistemas de protección social realicen as reformas necesarias para garantir a súa sustentabilidade.

Na literatura especializada sobre os coidados de longa duración existe acordo en que xustamente é a atención domiciliaria a opción a considerar para poder dar resposta a un dos retos máis importantes que haberán de resolverse de agora en adiante por parte das sociedades modernas.

Os desexos das persoas que se atopan ou se atoparán no futuro en situación de dependencia son sen dúbida permanecer vivindo na súa casa e na súa contorna. Por outro lado, coa atención domiciliaria tamén se poderá cumprir o obxectivo dos Gobernos de contención do gasto sociosanitario, debido a que é unha opción mais integradora e económica que a institucionalización.

Por isto, este servizo cumpre e cumprirá un papel relevante na nosa sociedade, apoiando tamén outras necesidades (apoio ao coidador, situacións sobrevidas, situacións temporais, funcións pedagóxicas).

Cara ao futuro vese a necesidade de ir afondando no SAF como resposta a necesidade de coidados cunha previsión de demanda ascendente.

Tamén destacar a necesidade, cada vez máis constatada, da utilización do SAF urxente para conter situacións urxentes sobrevidas mentres con se mobilizan outro tipo de recursos.

12.2. RECOMENDACIÓNS

- Revisar os pregos de contratación para mellorar a calidade do emprego do persoal auxiliar das empresas prestadoras do servizo e a calidade de atención ás persoas usuarias.
- Explorar outras formas de seguimento e control das empresas prestadoras, como a contratación de auditorías externas que permitan facer unha supervisión periódica exhaustiva.
- Mellorar a coordinación coas empresas prestadoras do servizo para a difusión das actividades municipais dirixidas aos colectivos aos que atenden.
- Implementar programas de apoio as persoas coidadoras. O número de persoas que precisan atención de longa duración non deixa de crecer, mentres decrece a capacidade das familias para seguir asumindo ao seu exclusivo cargo o peso dos coidados.
- Utilización do SAF para formación das persoas coidadoras a fin de que adquiran habilidades e destrezas para os coidados e auto coidados.
- Implantar servizos complementarios, como podoloxía o fisioterapia, aproveitando os perfís profesionais ofertados nos concertos. E dicir, facer posible unha serie de prestacións diversas que se complementan aos coidados persoais de apoio nas actividades básicas da vida diaria, que é a prestación esencial da axuda no fogar.

Con tales servizos refórzase tamén o obxectivo principal deste servizo, que é manter á persoa usuaria no seu domicilio e, deste xeito, axudan a profesionalizar máis a prestación.

- Redactar unha nova ordenanza municipal de SAF a fin de:
 - a) Adaptala aos últimos cambios normativos.
 - b) Que recolla a posibilidade de compatibilizar SAF Prestación básica con outros recursos de dependencia, como centros de día públicos.
 - c) Que contemple a posibilidade de incrementar o nº máximo de horas mensuais, adaptándoo ás distintas necesidades que non teñen cobertura polo Sistema de Dependencia.
- Apertura do programa á atención primaria de saúde, ampliando o perfil a pacientes crónicos que requiran axuda domiciliaria en colaboración cos equipos de atención sanitaria (enfermeira, médico).
Afondar nas posibilidades de ampliación de perfís a atender desde o Servizo atención domiciliaria sociosanitaria (pacientes de saúde mental, con dano cerebral adquirido, oncolóxicos etc.).
- Coordinación con Traballadores/as Sociais de hospitais privados, a tramitación non podería ser igual pero facilitaría moito o dispoñer desta figura nestas entidades.

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