



2021

MEMÒRIA SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

AJUNTAMENT DE SABADELL



Raquel Magdaleno

Cap de Servei – SAD Accent Social

Des d'Accent Social ens complau publicar la memòria anual del Servei d'Atenció Domiciliària al municipi de Sabadell, que comprèn tota la informació i les dades d'aquest darrer any 2021.

Amb la finalitat de donar a conèixer totes les característiques del servei hem distribuït la memòria en diversos apartats que inclouen des de dades quantitatives sobre els professionals i les persones usuàries, així com informació qualitativa i d'interès respecte al servei i l'atenció prestada.

Aquesta es la valoració del nostre tercer any com entitat gestora del servei de d'atenció a domicili de l'Ajuntament de Sabadell.

Sempre mantenint el nostre objectiu d'oferir al ciutadà un servei proper, de qualitat, eficaç i capaç de respondre en tot moment qualsevol incidència. Treballem des del bon tracte cap a la persona usuària establint una relació de proximitat, altament professionalitzada.

Ens acostem a aquests propòsit professionalitzant el servei mitjançant tant la innovació tècnica com social, dotant als nostres professionals d'eines i mecanismes que faciliten la comunicació, a més d'una formació actualitzada any rere any.

Aquest any 2021 encara em tingut que fer front als canvis produïts per la crisi del COVID, però amb molts dels aprenentatges de l'any anterior, s'ha produït una estabilització dels protocols i actuacions, afavorint la gestió i millorant la qualitat del servei.

Les conclusions extretes de les enquestes de satisfacció realitzades a usuaris/es i familiars sobre el servei són positives. Això ens mostra que estem treballant en la direcció correcta aconseguint els objectius proposats.

“Vetllem per la dignitat de les persones, el compromís social, la proximitat, l'excel·lència i la innovació”

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1	Presentació	3
2	Descripció del servei	5
2.1	Organigrama específic del SAD Sabadell	6
2.2	Equip humà	7
2.3	Absentisme	8
3	Gestió del servei	10
3.1	Planificacions setmanals i mensuals	11
3.2	Inici / Modificacions dels serveis	12
3.3	Coordinacions	12
4	Dades quantitatives en relació als usuaris atesos	14
4.1	Població atesa	15
4.2	Modalitats i tipus de servei	16
4.3	Volum d'hores de prestació	18
5	COVID-19	20
5.1	Justificació	21
5.2	Pla d'actuació	22
5.3	Baixes ocasionades per COVID19	22
5.4	PCR i automostres	23
5.5	EPIS utilitzats	24
6	Incidències mensuals	25
6.1	Altes i baixes dels serveis	26
6.2	Augment i disminució d'hores de servei	27
6.3	Incidències als serveis	28
7	SAD més a prop	30
7.1	SAD més a prop	31
7.2	Objectius	31
8	Formació	33
9	Qualitat i satisfacció	40
9.1	Enquestes de satisfacció	41
9.2	Anàlisi comparatiu	43
10	Auditoria	47
10.1	Resultats auditoria	48
11	Reptes de futur	50

1. Presentació

El catàleg municipal de serveis pels ciutadans de l'Ajuntament de Sabadell aglutina un conjunt de serveis estructurats en diferents eixos. Un d'aquests grans eixos és el dels serveis d'atenció a les persones i es aquí on trobem el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD), que es defineix com un conjunt d'activitats que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar una atenció personal i un suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament, d'integració social o de manca d'autonomia personal.

L'objectiu del servei d'atenció a domicili es la millora de la qualitat de vida a l'entorn habitual de la persona usuària, proporcionant atencions preventives, assistencials, socioeducatives i rehabilitadores, tant en el domicili com en l'àmbit comunitari, donant una atenció personalitzada orientada a les persones i/o famílies. Accent Social ofereix una col·laboració propera, una atenció professionalitzada a la persona usuària i a l'entitat promotora del servei, i un desenvolupament continu de noves solucions pels reptes dels Serveis Socials, donant un servei pensat en la persona atesa amb uns objectius estructurats i ben definits des del inici del servei fins a la finalització d'aquest. Les funcions principals del servei d'atenció domiciliària que estem duent a terme des d'Accent Social, sempre seguint les indicacions dels Ajuntaments són les següents:

- Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- Potenciar l'autonomia personal i familiar per a la integració en l'entorn habitual estimulant l'adquisició de competències personals i familiars.
- Possibilitar que les persones i famílies puguin romandre en el seu domicili i en el seu entorn habitual el màxim de temps possible i amb la màxima qualitat de vida.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones amb dependència.
- Ser element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions.
- Donar suport a persones i famílies en situació de risc social amb una manca de capacitat i hàbits en la seva autocura, en la relació amb l'entorn, l'organització de la llar familiar i en l'atenció als membres de la família, especialment dels infants.

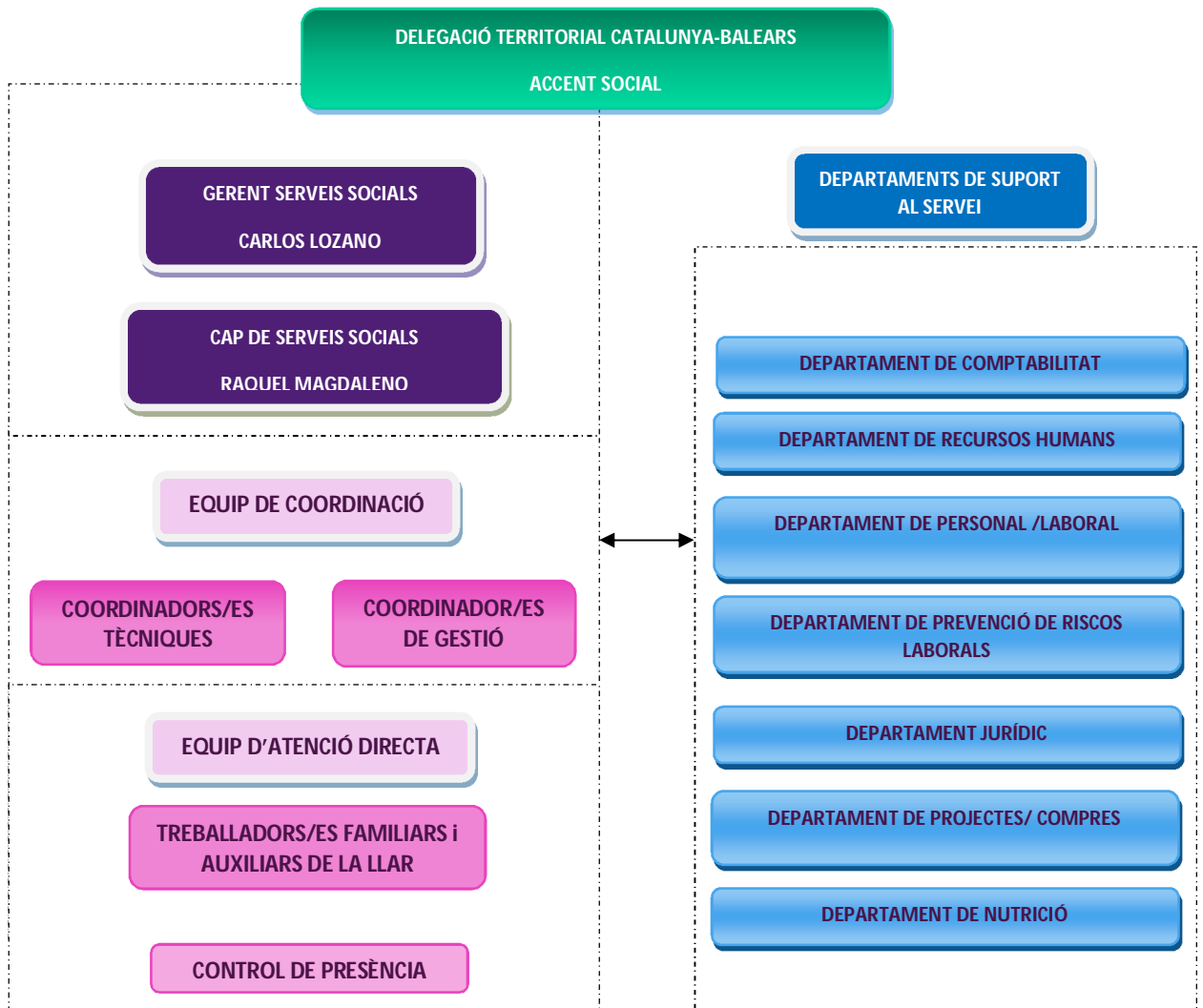
Tota la gestió del SAD a nivell de coordinació, la portem a terme des de les oficines situades:

Passatge Joan XXIII, 6, baixos. Sabadell - Telf. 900 827 887.

2. Descripció del servei

2.1 ORGANIGRAMA ESPECÍFIC DEL SAD DE L'AJUNTAMENT DE SABADELL

Dintre de la gestió d'Accent Social del servei d'ajuda a domicili intervenen diversos equips que realitzen una atenció directe, com són els professionals d'atenció directe (treballadors/es familiars), els professional de la llar (auxiliars de neteja), coordinadors/es tècnics, coordinadors/es de gestió, equip de control presencial, els responsables de coordinació; i un equip d'atenció indirecte com el cap de servei i una sèrie d'equips satèl·lits a nivell de l'estructura d'Accent Social, que fan possible l'execució del servei garantint la qualitat del mateix.

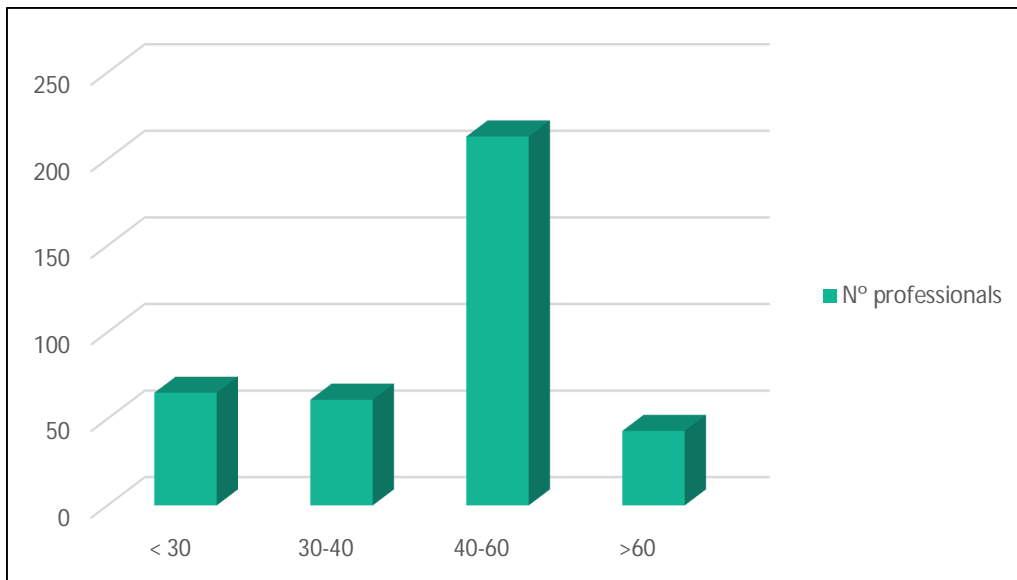


Seguidament es detallen la distribució dels professionals dins del servei, analitzant-los des de diversos punts de vista (edat, sexe, categoria professional, etc.).

2.2. EQUIP HUMÀ

2.2.1. Distribució dels professionals per edat

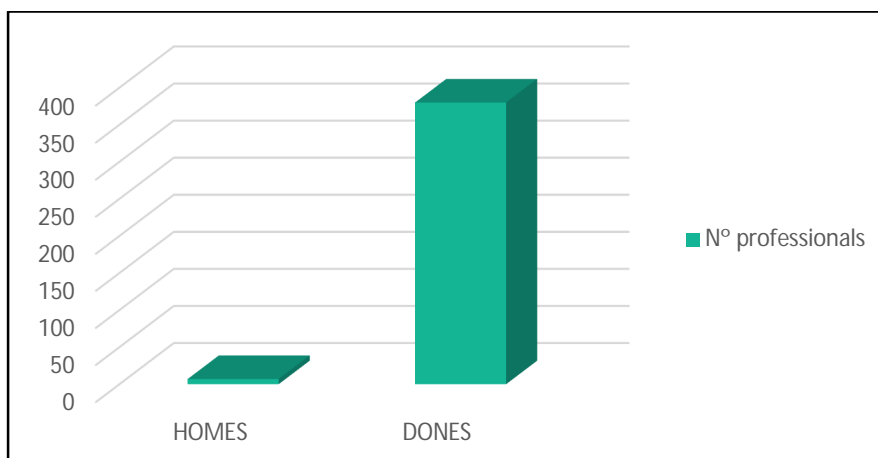
EDAT	< 30	30-40	> 40-60	>60	TOTAL
Nº professionals	65	59	210	43	377
%	17,24	15,65	55,70	11,41	100,00



Gràfic 1. Distribució professional per franges d'edat.

2.2.2. Distribució dels professionals per sexe

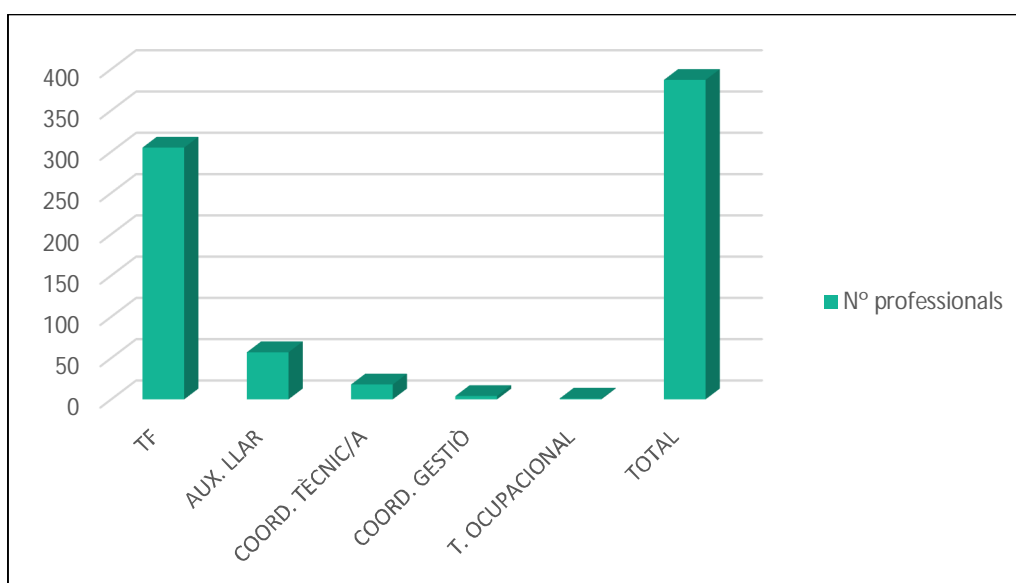
SEXE	HOMES	DONES	TOTAL
Nº professionals	11	366	377
%	2,92	97,08	100,00



Gràfic 2. Distribució professional per sexe.

2.2.3. Distribució dels professionals per categoria

CATEGORIA	TF	AUX. LLAR	COORD. TÈCNIC/A	COORD. GESTIÓ	AUX. ADMINISTRATIU	T. OCUPACIONAL	TOTAL
Nº professionals	294	53	19	9	1	1	377
%	77,98	14,06	5,04	2,39	0,27	0,27	100,00



Gràfic 3. Distribució per categoria.

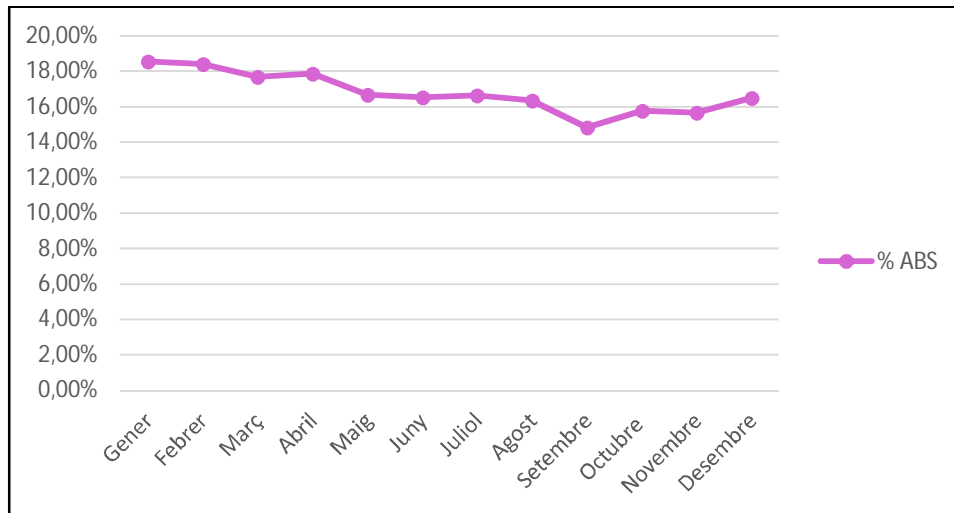
2.3. ABSENTISME

Donat que l'alt volum d'absentisme és una realitat molt acusada al SAD de l'Ajuntament de Sabadell, i que té una afectació directa en la rotació del personal, a continuació es presenten diferents indicadors que ens permetran veure de manera acurada les diferents causes d'absentisme, així com el volum que suposa respecte les hores facturades mensualment.

2.3.1. Baixes per mesos i professionals

La següent taula ens mostra els dies de baixa per mesos i tipologia. El percentatge resultant s'extrau del recompte del total de dies de baixa entre els dies naturals del mes pel total del personal adscrit al servei equivalent a jornada completa.

ABSENTISME	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Baixa mèdica	1181	1182	1181	1160	1166	1237	1225	1238	1084	1153	1085	1065
Accident laboral	436	265	357	334	268	169	418	349	307	286	270	429
Baixa+accident	1617	1447	1538	1494	1434	1406	1643	1587	1391	1439	1355	1494
% ABS	18,55%	18,42%	17,69%	17,87%	16,67%	16,53%	16,65%	16,33%	14,81%	15,75%	15,65%	16,49%

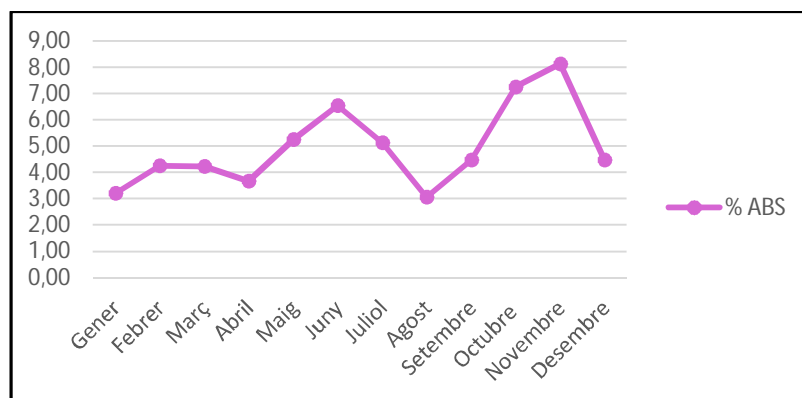


Gràfic 4. Baixes per mesos i professionals

2.3.2. Permisos per mesos i professionals

Al percentatge extret anteriorment se li ha d'afegir el total de permisos que es detallen en la següent taula. La següent taula ens mostra els dies de baixa per mesos i tipologia. El percentatge resultant s'extrau del recompte del total de dies de baixa entre els dies naturals del mes pel total del personal adscrit al servei equivalent a jornada completa.

PERMISOS	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Absència no justificada	16,00	18,50	14,50	15,50	11,00	22,50	12,00	21,00	32,50	13,50	22,50	30,50
Permís retribuït	2,00	49,00	28,00	7,00	167,50	353,00	177,00	5,00	165,00	448,00	492,50	15,50
Visita mèdica	16,00	18,50	14,50	22,50	11,00	29,50	13,00	27,50	40,50	30,50	35,00	31,50
Hores sindicals	425,80	523,50	546,67	478,43	562,47	530,70	531,13	383,95	401,30	545,45	612,42	562,98
Total permisos	459,80	609,50	603,67	523,43	751,97	935,70	733,13	437,45	639,30	1037,45	1162,42	640,48
% ABS	3,21%	4,26%	4,21%	3,65%	5,25%	6,53%	5,12%	3,05%	4,46%	7,24%	8,12%	4,47%



Gràfic 5. Permisos per mesos i professionals

3. Gestió del servei

3.1. PLANIFICACIONS SETMANALS I MENSUALS

El programa informàtic que fem servir per la gestió del servei és **ASISTO**. Aquest programa permet mitjançant la funció de planificació assignar a cadascuna de les persones ateses un/una o més treballadors/es en funció de la casuística i del horari d'atenció pactat.

Les planificacions recullen de forma específica l'horari en el qual el/la treballador/a ha de realitzar el servei, hora d'inici - hora fi, durada del servei i temps de desplaçament entre servei. A més a més, en la planificació també apareix l'adreça del domicili i les tasques assignades a la persona atesa. Per això, aquesta eina ens permet registrar en cada moment els canvis de treballador/a que es poden produir, les incidències que hi ha durant la jornada, així com les absències de les persones ateses i portar un seguiment més exhaustiu.

Un aspecte a destacar d'aquest programa informàtic és que, tots els/les professionals porten un telèfon mòbil d'empresa on està instal·lada l'**APP ASISTO Professionals** i d'aquesta manera, tenen sempre disponible la seva planificació diària amb totes les modificacions i canvis que poden ocasionar-se al llarg de la jornada.

L'**APP ASISTO Professionals** també permet que els/les professionals puguin fitxar tant l'entrada com la sortida en el domicili mitjançant un codi NFC que està situat en el domicili de la/les persones ateses. El fet de poder portar un control rigorós del horari que realitza cadascun dels professionals, ens han permès poder realitzar una avaluació de la productivitat esdevinguda, així com també recollir el desequilibri entre les hores contractades i les realitzades realment.

Durant l'any 2021 també em implementat en un grup d'usuaris/es de la zona Sud de Sabadell l'**APP ASISTO persones usuàries** per la persona usuària. Aquesta APP servirà de consulta per usuaris/es i familiars sobre la planificació i professional del seu servei i on també podran informar de de la baixa o reinici del servei en qualsevol moment. Aquestes eines ens proporcionen una major connexió entre persona usuària/família- professional d'atenció directe- equip de coordinació, ja que agilitza la comunicació entre tots els agents i facilita la correcta gestió del servei.

Aquest seguiment de la productivitat permet aconseguir cada vegada més una situació de confiança mútua entre els treballadors/es i l'equip de coordinació de la empresa.

3.2. INICI / MODIFICACIONS DELS SERVEIS

Tant l'inici d'un nou servei, com qualsevol modificació dels vigents, arriba a Accent Social mitjançant un document de derivació per part de Serveis Socials, a través d'un correu electrònic. Amb aquest document de derivació se'ns facilita les dades personals de la persona atesa, les tasques a realitzar-li, la cadència amb la que s'ha d'anar al domicili amb l'horari aproximat i alguna observació si s'escau.

La dinàmica de planificar el serveis la tenim protocol·litzada de manera que la primera valoració és determinar el domicili de la persona atesa i el barri de procedència. Un cop situat, mitjançant el programa informàtic es procedeix a localitzar als professionals que podran realitzar el servei tenint en compte: la necessitat del servei i les tasques específiques requerides, la disponibilitat dels professionals (disponibilitat horària i de desplaçament) i les preferències de la persona usuària. S'assignarà el/la professional a la persona atesa sempre i quan es pugui establir una relació entre l'hora lliure del professional i la necessitat de la persona atesa.

Cada vegada que s'inicia un servei el/la professional de coordinació es posa en contacte directament amb la persona atesa i en el seu defecte amb el familiar o persona de referència per notificar els dies de servei, els horaris i la persona assignada. Un cop pactats els horaris es pot produir alguna modificació i la mateixa coordinador/a s'encarrega de notificar-ho al referent de Serveis Socials.

En el protocol d'assignació de persones usuàries als treballadors/es, es recull que sempre es comença a oferir el servei al professional d'atenció directa que no té la seva jornada laboral complerta, és a dir aquella que no té totes les seves hores per contracte assignades, per establir una igualtat entre els professionals. En cas que no hi hagi aquesta disponibilitat, el servei s'assignarà al professional més adient.

Una vegada assignat el servei es fa la presentació, a la que assisteixen el/la professional d'atenció directa i el/la professional de coordinació de l'empresa. Depenent de si el cas ho requereix, a vegades també es fa la presentació conjuntament amb el referent de Serveis Socials.

3.3. COORDINACIÓ

Des de l'inici del servei, l'equip de coordinació s'ha encarregat de les tasques de gestió i supervisió de les persones ateses i els professionals d'atenció directa.

Les tasques que realitza l'equip de coordinació tècnica són les següents:

- Fer la presentació inicial dels serveis a domicili, amb la persona atesa i/o familiars – i el/la professionals assignat al domicili.
- Revisar l'acompliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona atesa.
- Realitzar reunions de seguiment amb els/les professionals per tal de garantir la qualitat i l'adequació dels serveis que s'estan prestant.
- Avaluar l'evolució de les persones ateses i transmetre la informació als referents de Serveis Socials.
- Fer reunions de coordinació amb els treballadors/es socials municipals amb la periodicitat establerta, amb la participació dels professionals dels serveis d'atenció domiciliària quan sigui necessari.
- Facilitar dades dels servei a través els protocols facilitats per l'Ajuntament.
- Realitzar propostes sobre canvis dels serveis prestats en un domicili.
- Planificar, gestionar i supervisar les funcions assignades al personal
- Valorar casos i gestionar baixes de les persones ateses.
- Avisar als referents de Serveis Socials responsables dels casos atesos sobre qualsevol alteració del servei, segons els protocols facilitats per l'Ajuntament.

El/la professional de gestió del servei d'atenció domiciliària desenvolupa les seves tasques des d'un ambient administratiu però amb coordinació amb els/les professionals d'atenció directa als domicilis dels destinataris del servei i amb la/el coordinador/a tècnic/a. Les seves tasques són:

- Comunicar i atendre telefònicament a la persona atesa i al professional d'atenció directa.
- Atendre les possibles incidències i comunicació de variacions.
- Preveure i donar cobertura de suplències.
- Donar suport en el Control de presències.
- Realitzar tasques de suport a la coordinació del Servei d'Atenció domiciliària.
- Recollir de dades per facturació i manteniment de la base de dades.
- Introduir i actualitzar les planificacions a l'aplicatiu informàtic ASISTO.

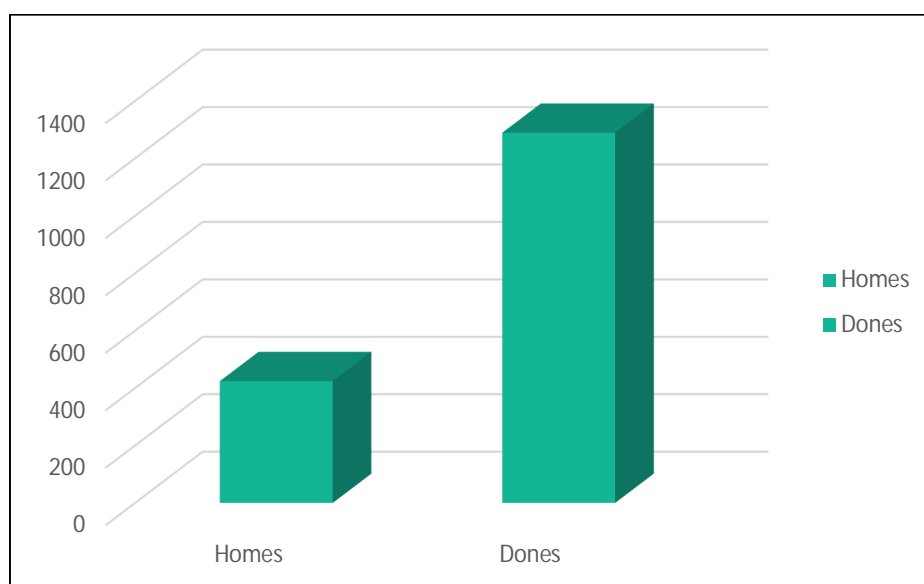
4. Dades quantitatives - usuaris/es

Dintre del servei d'ajuda a domicili existeixen persones ateses amb diverses problemàtiques que requereixen d'un servei d'atenció determinat en funció de les seves característiques, és per això que a l'hora de prioritzar els professionals assignats tenim en compte una sèrie de dades i aspectes que ens venen determinats en el document d'inici del servei, per tal de garantir que el servei es porta a terme en unes condicions de qualitat adequada. En els següents apartats de la memòria detallarem les característiques dels beneficiaris del servei i el volum total durant aquest any 2021, al SAD de l'Ajuntament de Sabadell.

4.1. POBLACIÓ ATESA

Durant l'any 2021 s'han atès a 1708 persones usuàries. A continuació farem una distinció de les característiques de les diferents persones ateses, a 31 de desembre per franges d'edat, sexe i tipus de servei, que engloben a aquestes persones ateses i els serveis realitzats, amb els totals corresponents.

SEXE	Homes	Dones	Total
Nº Usuaris/es	424	1284	1708
%	24,75	75,25	100,00

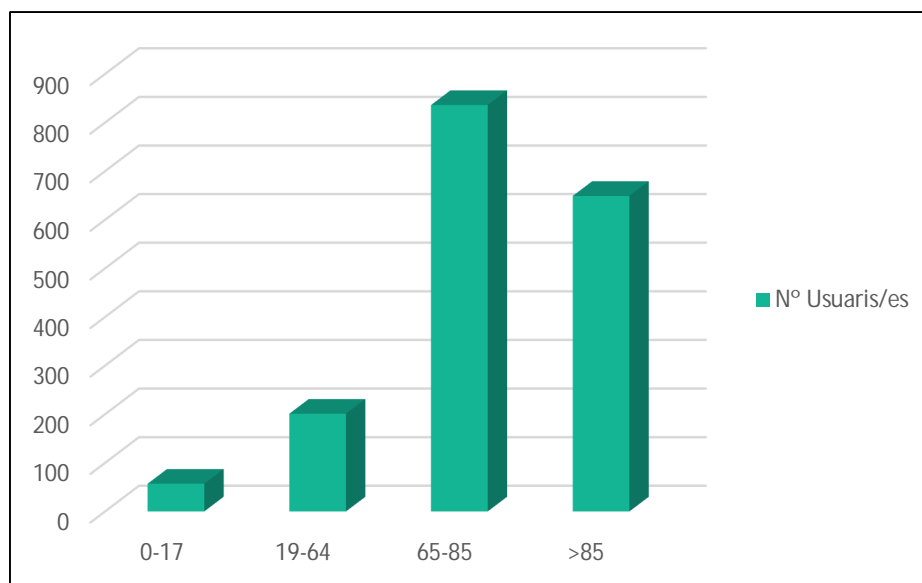


Gràfic 6. Distribució persones ateses per sexe.

4.1.2. Distribució de persones ateses per edat

La franja d'edat on hi ha més persones ateses es situen clarament a la franja de més de 85 anys, seguit de la franja de 65 a 84 anys.

EDAT	0-17	18-64	65-85	>85	Total
Nº Usuaris/es	47	216	640	805	1708
%	3,04	12,61	37,36	46,99	100,00



Gràfic 7. Distribució persones ateses per franges d'edat.

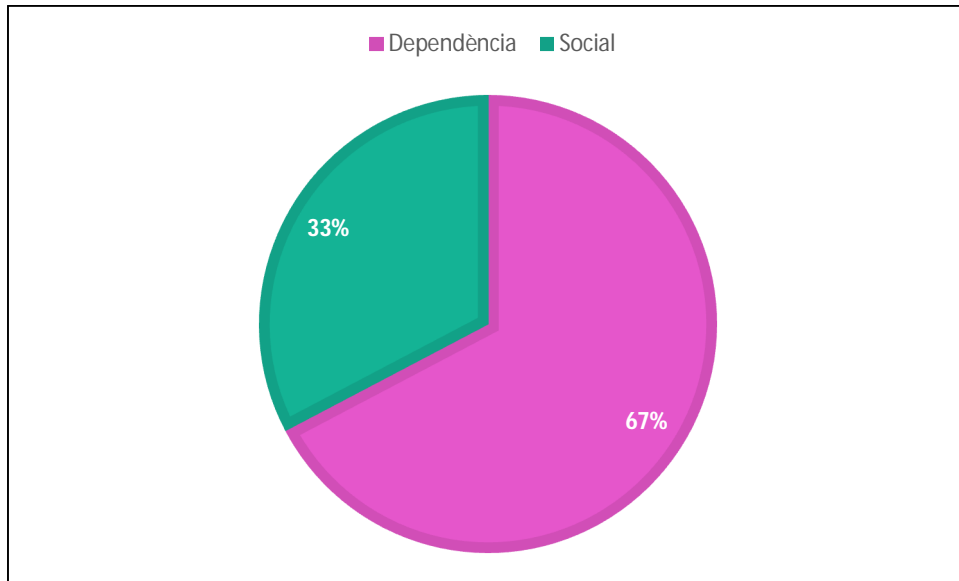
4.2. MODALITATS I TIPUS DE SERVEI

Dins del servei d'atenció a la persona podem diferenciar 2 modalitats de servei:

- SAD Social:** s'adreça a les persones que no tenen les habilitats o els hàbits necessaris per tenir cura de si mateixes, dels familiars al seu càrrec, ni la capacitat de gestionar correctament la llar.
- SAD Dependència:** destinat a aquelles persones que per raons de manca o pèrdua d'autonomia física, psíquica o intel·lectual, tenen necessitat d'assistència i ajut d'una tercera persona per realitzar les activitats bàsiques de la vida diària sense capacitat de recuperació de l'autonomia perduda. Aquesta modalitat no es dirigeix únicament a les persones grans sinó també a d'altres tipus de població amb una pèrdua d'autonomia funcional.

4.2.1. Nº de contractes per modalitat de servei

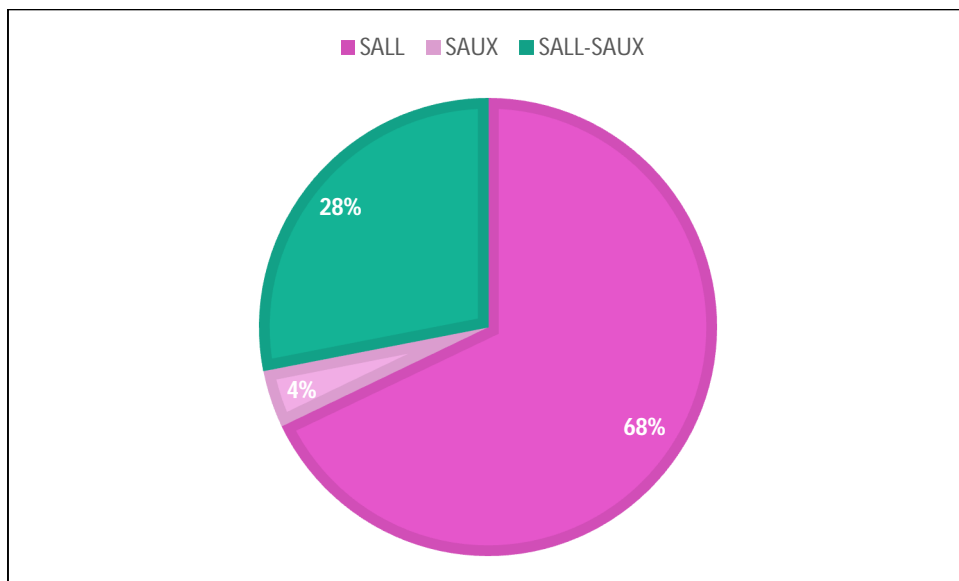
MODALITAT	DEPENDÈNCIA	SOCIAL	TOTAL
Nº Usuaris/es	1335	649	1984
%	67,29	32,71	100,00



Gràfic 8. Distribució de contractes per modalitat de servei.

4.2.2. N° d'usuaris/es per tipologia de servei

TIPOLOGIA	SALL	SAUX	SALL-SAUX	Total
N° Usuaris/es	1159	69	479	1707
%	67,90	4,04	28,06	100,00



Gràfic 9. Distribució de persones ateses segons tipologia de servei.

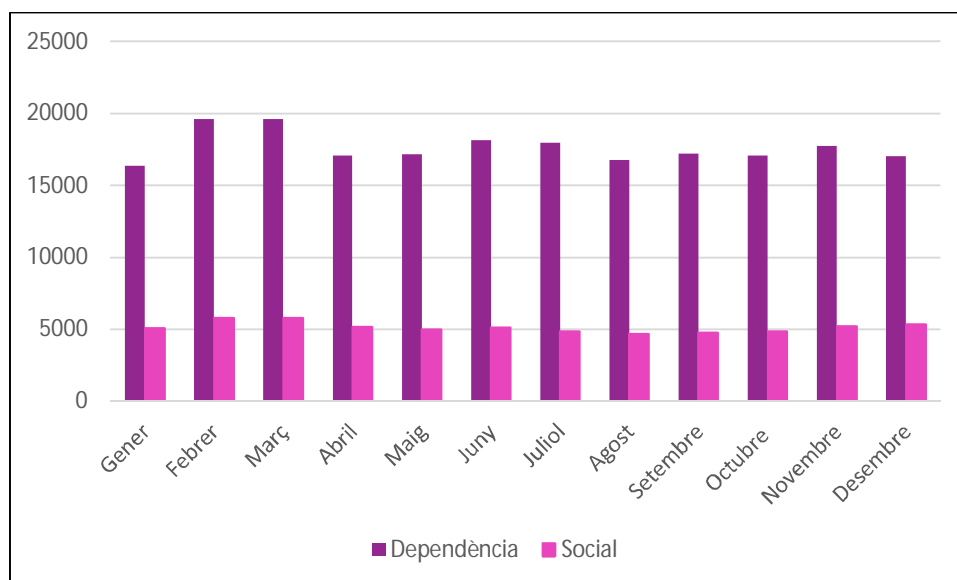
4.3. VOLUM D'HORES DE PRESTACIÓ

Durant l'any 2021 s'han prestat 269.275 hores de servei, el 84% d'aquestes hores han sigut d'atenció personal (228.273 hores) i un 16% d'hores de neteja (41.002 hores):

A continuació presentem un gràfic de les hores realitzades durant tot el any diferenciant per mesos.

4.3.1. Volum d'hores segons modalitat del servei

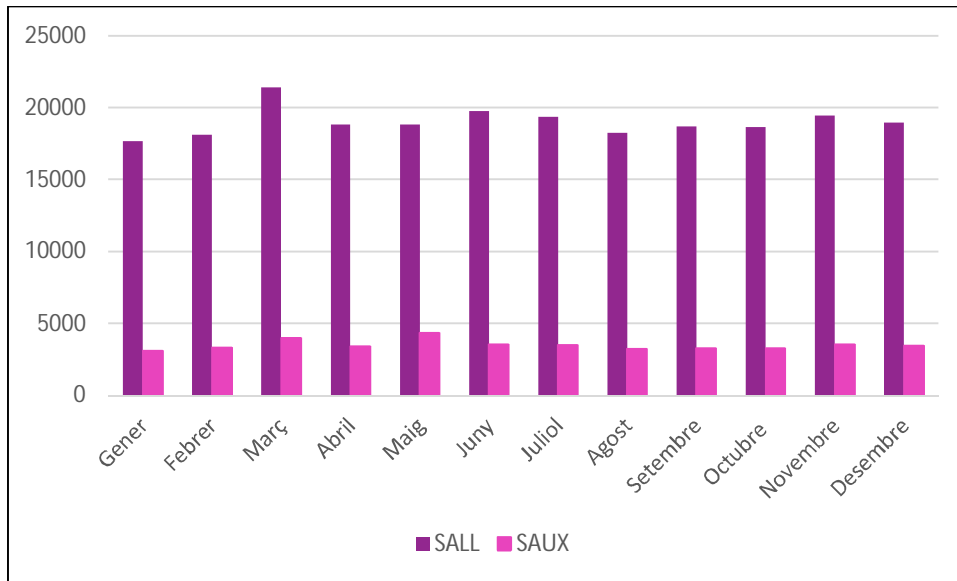
HORES	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Dependència	16362	19611	19611	17073	17182	18162	17983	16760	17206	17060	17756	17053
Social	5070	5788	5788	5154	5010	5137	4877	4689	4772	4859	5205	5363
Total	21432	25399	25399	22226	22192	23300	22860	21449	21978	21918	22961	22416



Gràfic 10. Volum d'hores segons modalitat de servei.

4.3.1. Volum d'hores segons tipologia del servei

HORES	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
SALL	17654	18125	21418	18816	18846	19766	19376	18240	18696	18646	19428	18963
SAUX	3097	3307	3980	3410	4339	3534	3484	3210	3282	3272	3533	3453
Total	23154	21329	22620	21602	22822	20768	23773	20423	20751	24976	22775	19213



Gràfic 11. Volum d'hores segons tipologia de servei.

5. COVID – 19

5.1 JUSTIFICACIÓ

El 31 de desembre de 2019 les Autoritats de la República Popular de la Xina, van comunicar a l'OMS diversos casos de pneumònia d'etiologia desconeguda a Wuhan, una ciutat situada a la província xinesa d'Hubei. Un setmana més tard van confirmar que es tractava d'un nou *coronavirus, aquest virus causa diverses manifestacions clíniques englobades sota el terme *COVID-19, que inclouen quadres respiratoris que varien des del refredat comú fins a quadres de pneumònia greus.

El mecanisme principal de transmissió és per gotes respiratòries que no romanen en l'aire i es dipositen a menys d'1 o 2 metres per contacte directe en mans i objectes. És probable una transmissió per superfícies infectades i s'ha descrit la transmissió nosocomial, especialment als treballadors sanitaris. És en aquest últim entorn on cobra importància les mesures de prevenció i control encaminades a prevenir la infecció en el servei del SAD.

El SARS –CoV- afecta de forma més greu a majors de 65 anys amb patologia respiratòria crònica i diabetis. Les persones usuàries del SAD es troben en una situació de vulnerabilitat davant la infecció per COVID-19 per diversos motius:

- Habitualment presenten patologies
- Solen presentar edat avançades
- Tenen contacte estret amb altres persones
- Solen passar molt de temps en entorns tancats

És per això que des d'Accent Social s'han establerts diferents protocols i plans d'actuació sempre emmarcats dintre de les informacions, indicacions i recomanacions fetes per Organismes Públics (Ministeri, Servei Català de la Salut, la Unió Europea i Organismes internacionals) i per cada municipi.

5.2. PLA D'ACTUACIÓ

VERDE (SERVICIO HABITUAL)	NARANJA (CUARENTENA SIN SINTOMATOLOGIA)	ROJO (CUARENTENA CON SINTOMATOLOGIA / POSITIVOS)
GUANTES DE UN SOLO USO MASCARILLA QUIRÚRGICA	GUANTES DE UN SOLO USO MASCARILLA FFP2 + MASC. TELA BATA DESECHABLE GAFAS DE PROTECCIÓN O PANTALLA	GUANTES DE UN SOLO USO MASCARILLA FILTRO FFP2 MONO IMPERMEABLE GAFAS DE PROTECCIÓN O PANTALLA PROTECTORA
		

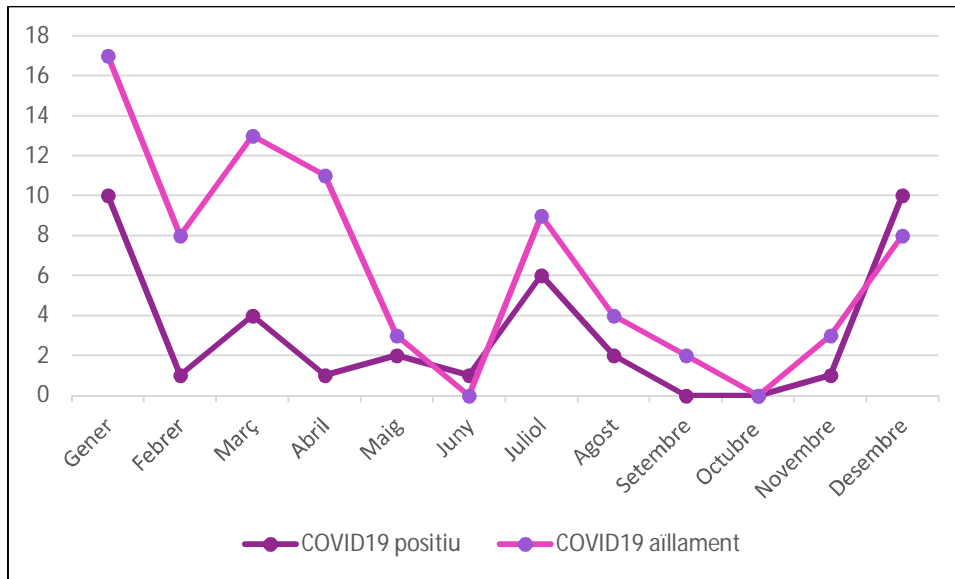
Des d'Accent Social per tal de poder portar un control més exhaustiu dels casos detectats i les mesures de protecció que s'ha d'aplicar en cada cas, en el pla d'actuació que portem a terme es classifiquen els usuaris/es en tres colors: **verd**, **taronja** i **vermell** segons la situació en cada domicili. Cada color marca els EPIS que s'han d'utilitzar en cada domicili per poder portar a terme les tasques assignades com també les recomanacions generals en cada cas.

A continuació trobarem les dades, tant dels professionals com dels usuaris/es, d'aquests mesos d'actuació davant de la COVID -19.

5.3. BAIXES OCASIONADES PER COVID-19

5.3.1. Professionals que han causat baixa per COVID-19:

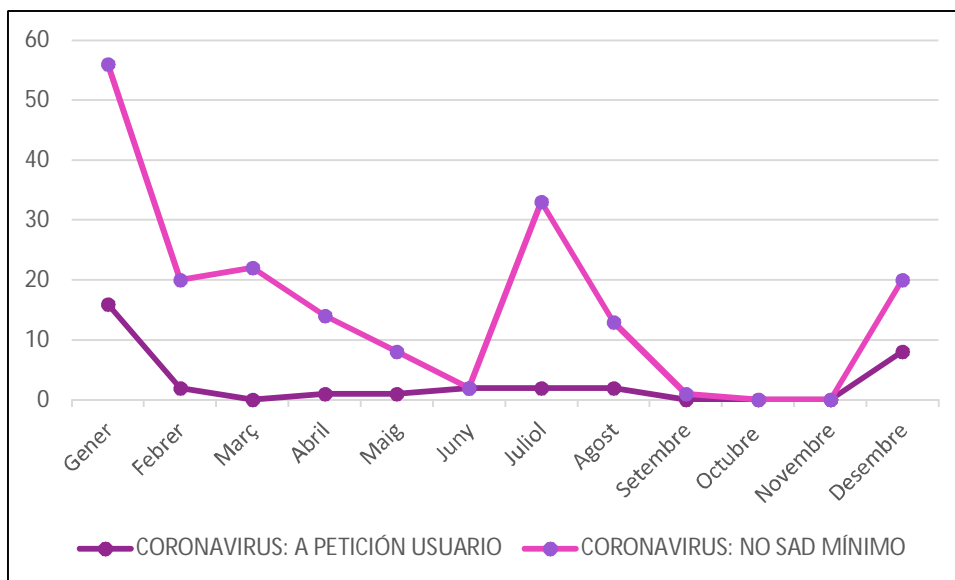
TF	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
COVID19 positiu	10	1	4	1	2	1	6	2	0	0	1	10
COVID19 aïllament	17	8	13	11	3	0	9	4	2	0	3	8



Gràfic 12. Número professionals que han causat baixa.

5.3.2. Usuaris que han causat baixa per COVID-19:

TF	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
CORONAVIRUS: A PETICIÓ USUARIO	16	2	0	1	1	2	2	2	0	0	0	8
CORONAVIRUS: NO SAD MÍNIMO	56	20	22	14	8	2	33	13	1	0	0	20



Gràfic 13. Número d'usuaris/es que han causat baixa.

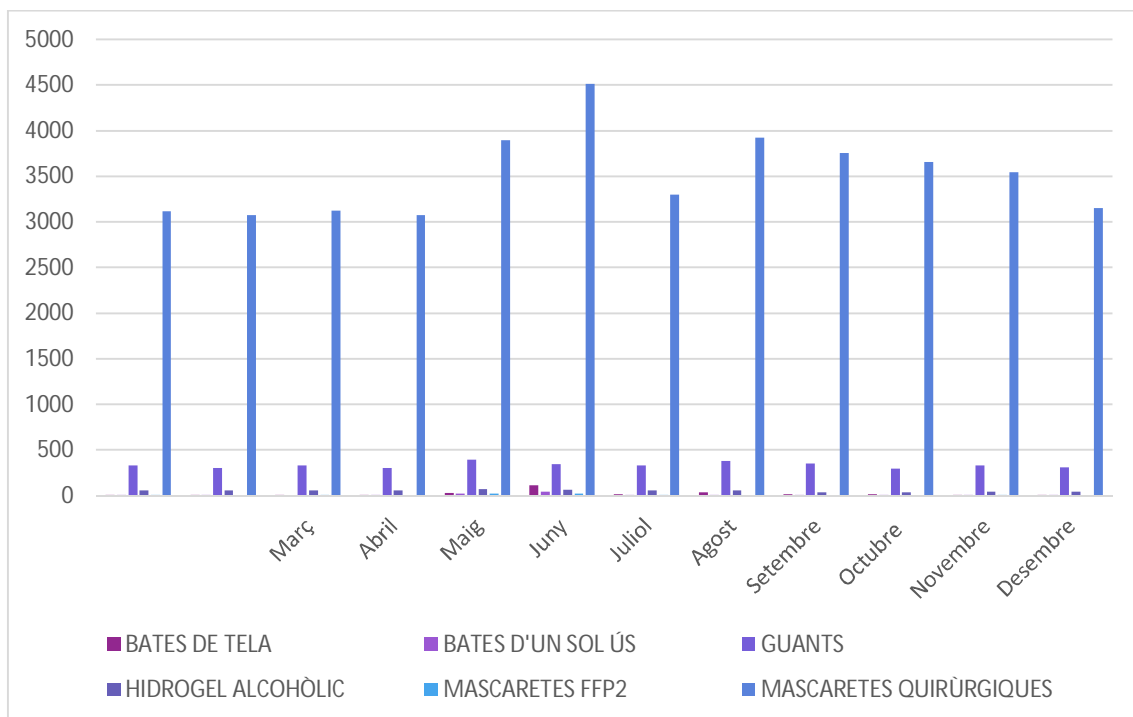
5.4. PCR i AUTOMOSTRES

Tant des d'Accent Social com també des de l'Ajuntament de Sabadell conjuntament amb el CatSalut s'han estat proporcionant proves PCR i automostres a tot els professionals del SAD Sabadell per tal de poder portar un control i poder garantir el servei. Des del mes de setembre,

ja no es realitzen les automostres den l'oficina del SAD, sinó que els/les professionals no vacunats poden assistir tots els dimarts al Centre Cívic Cal Balsach de Sabadell, per fer-se la prova PCR.

5.5. EPIS UTILITZATS

EPIS	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
BATES DE TELA	1	2	31	115	16	38	15	13	4	6
BATES D'UN SOL ÚS	0	1	26	44	1	1	2	3	1	3
GUANTS	329	300	396	349	334	380	353	293	332	311
HIDROGEL ALCOHÒLIC	61	61	71	66	56	55	39	38	47	41
MASCARETES FFP2	7	0	26	22	2	0	0	0	1	0
MASCARETES QUIRÚRGIQUES	3127	3078	3892	4511	3302	3923	3752	3657	3547	3154



Gràfic 14. Volum d'EPIS utilitzats per mesos.

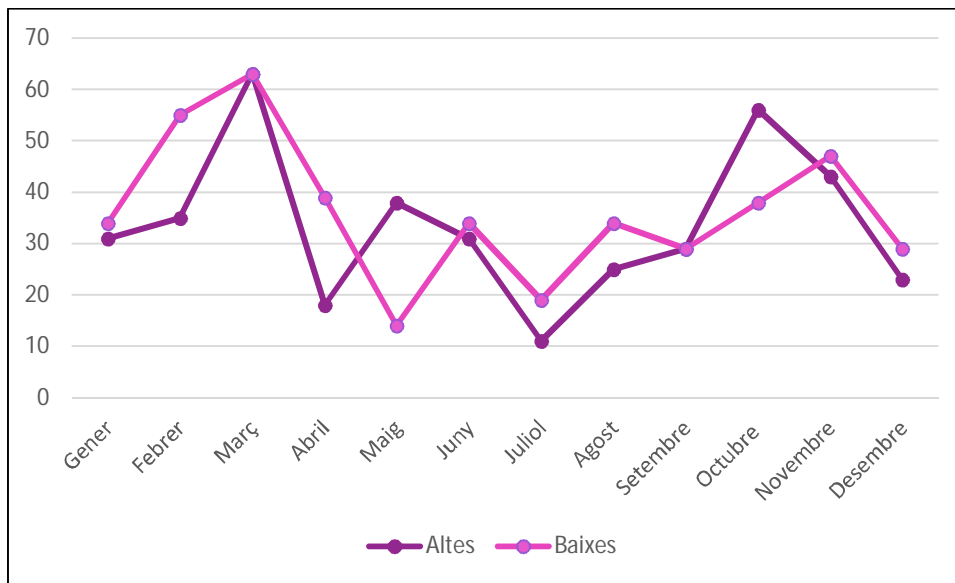
6. Incidències mensuals

6.1. ALTES I BAIXES DE SERVEI

Durant l'any 2021 s'han produït 403 altes i 435 baixes definitives de serveis totals de SALL i SAUX.

6.1.1. Altes i baixes de SALL

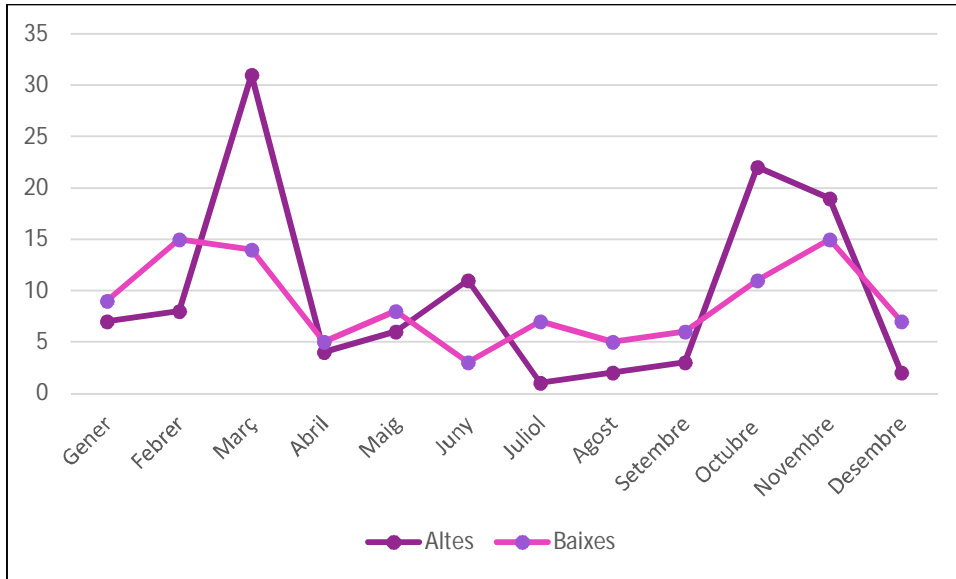
SALL	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Altes	31	35	63	18	38	31	11	25	29	56	43	23
Baixes	34	55	63	39	14	34	19	34	29	38	47	29



Gràfic 15. Evolució anual d'altes i baixes de SALL

6.1.2. Altes i baixes de SAUX

SAUX	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Altes	7	8	31	4	6	11	1	2	3	22	19	2
Baixes	9	15	14	5	8	3	7	5	6	11	15	7

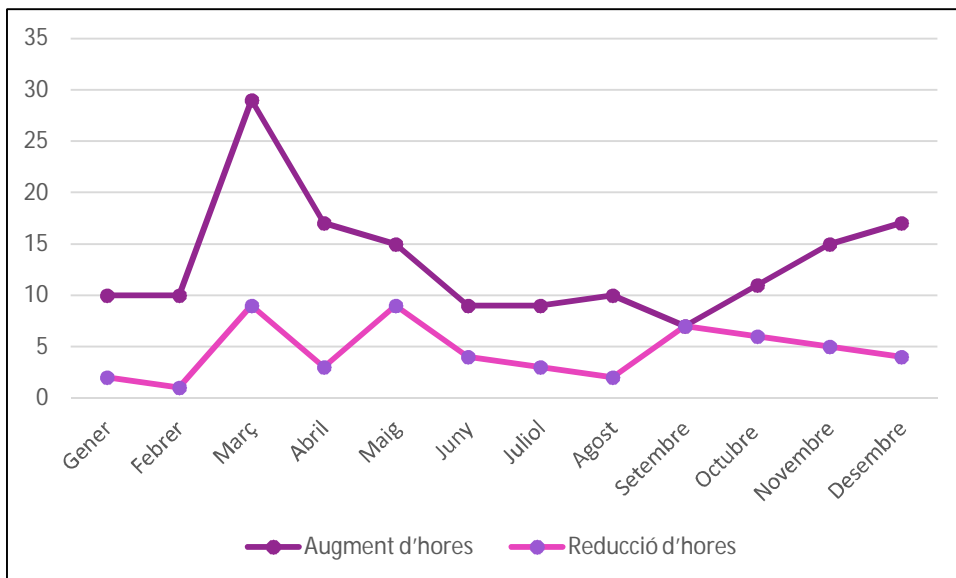


Gràfic 16. Evolució anual d'altres i baixes de SAUX.

6.2. AUGMENT I DISMINUCIÓ D'HORES DE SERVEI

6.2.1. Augment i disminució d'hores de SALL

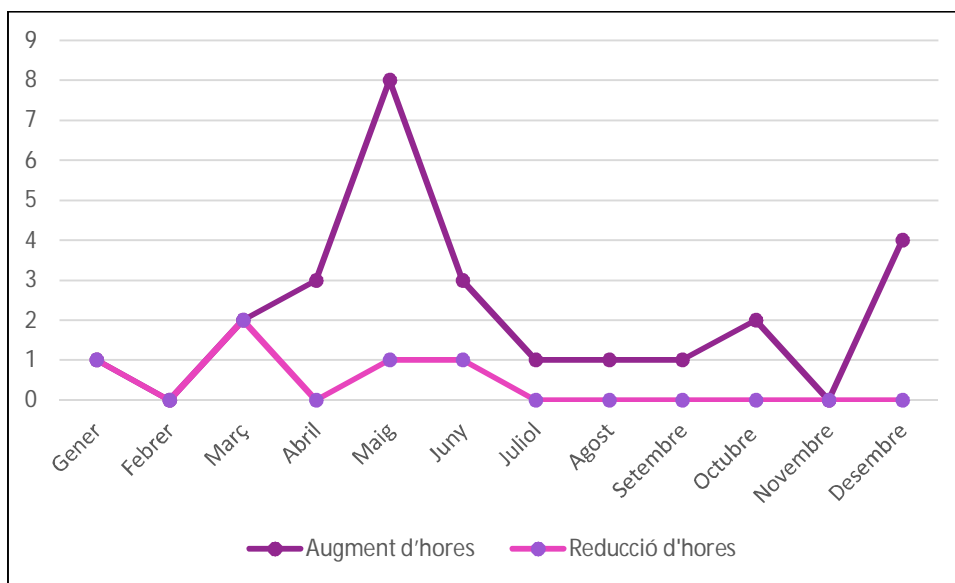
SALL	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Augment d'hores	10	10	29	17	15	9	9	10	7	11	15	17
reducció d'hores	2	1	9	3	9	4	3	2	7	6	5	4



Gràfic 17. Evolució anual d'augment i disminució de serveis de SALL.

6.2.2. Augment i disminució d'hores de SAUX

SAUX	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Augments d'hores	1	0	2	3	8	3	1	1	1	2	0	4
Disminució d'hores	1	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0



Gràfic 18. Evolució anual d'augment i disminució de serveis de SAUX.

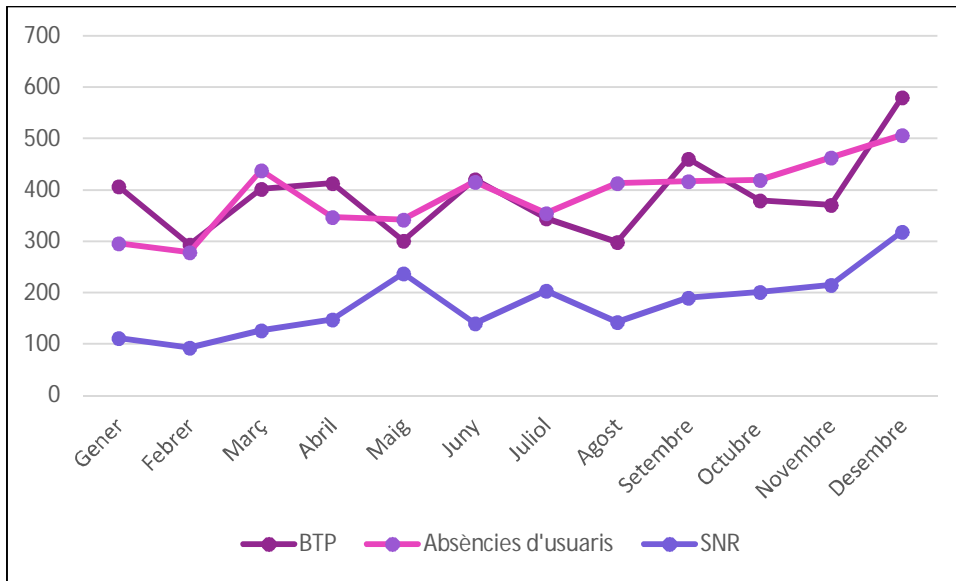
6.3. INCIDÈNCIES ALS SERVEIS

Durant aquest any s'han produït diferents incidències, la majoria motivades per el canvi d'assignació de les treballadores, absències de la persona atesa i petites modificacions en els horaris. En tot moment s'ha intentant conciliar els horaris que sol·liciten les persones usuàries amb la jornada laboral de les treballadores per tal de solucionar-ho amb el menor temps possible.

La col·laboració entre empresa i Ajuntament ha estat imprescindible a l'hora de trobar una solució consensuada a les diferents incidències.

6.3.1. Incidències al SALL

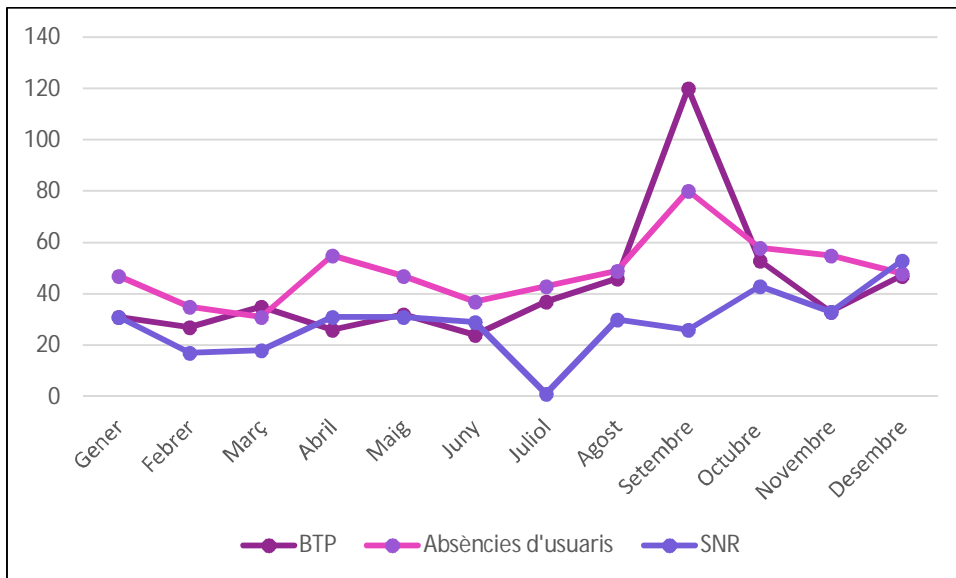
SALL	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
BTP	407	294	402	413	301	421	345	299	460	379	371	580
Absències d'usuaris	296	278	438	347	342	415	355	413	417	419	463	507
SNR	111	93	127	148	238	140	204	143	190	201	215	319



Gràfic 19. Evolució anual d'incidències de SALL.

6.3.2. Incidències al SAUX

SALL	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
BTP	31	27	35	26	32	24	37	46	120	53	33	47
Absències d'usuari	47	35	31	55	47	37	43	49	80	58	55	48
SNR	31	17	18	31	31	29	1	30	26	43	33	53



Gràfic 20. Evolució anual d'incidències de SAUX.

7. SAD més a prop

7.1. SAD MÉS A PROP

A l'any 2021, l'Ajuntament de Sabadell conjuntament amb l'entitat Accent Social han implementat una prova pilot amb una nova forma de gestió del SAD. La prova pilot implantada en el municipi de Sabadell agafa com a referència aspectes del model holandès Buurtzorg, que estableix com a base una atenció domiciliària centrada en la persona, flexible, amb una major proximitat cap a la persona usuària i el seu territori.

Aquest nou model estableix dos aspectes diferencials respecte al SAD tradicional:

- Crear equips de professionals del servei d'atenció a domicili (formats per treballadors/es familiars i auxiliars de neteja), que puguin autogestionar-se.

Establir un territori pròxim i delimitat del municipi on es pugui realitzar el servei per poder atendre a les persones usuàries que pertanyin a aquesta àrea barri).

La prova es va iniciar l'1 de juliol de 2021 amb 5 treballadores familiars i 1 auxiliar de neteja. Al novembre del 2021 es va afegir 1 treballadora familiar més a l'equip.

7.2. OBJECTIUS

Els objectius que pretén assolir aquest nou projecte son:

- Millorar el Servei d'Atenció Domiciliària treballant amb una major proximitat cap a les persones usuàries:
 - Personalitzant el servei, atenent a les seves necessitats reals i específiques de cada usuari/a dintre del marc del servei.
- Millorar les condicions laborals dels professionals del sector:
 - Dotant-les d'autonomia per la seva pròpia autogestió.
 - Creant equips de treball i fomentant la pertinença a un grup, evitant l'aïllament del professional que treballa en soledat al domicili.
 - Dignificant les jornades laborals dels professionals, evitant jornades parcials del SAD Tradicional
- Garantir l'estabilitat del servei tant nivell funcional com al grup de professionals.

Les dades encara no podran ser comparatives donat el curt període d'implantació fins l'any 2022, però podem trobar els següents indicadors respecte a les condicions laborals de les professionals participants:

TF						AUX					
ANY 2021	TF	Núm. Contracte indefinit	Núm. contracte temporal	Hores Total de contracte	Mitja d'hores de contracte	ANY 2021	AUX	Núm. Contracte indefinit	Núm. contracte temporal	Hores Total de contracte	Mitja d'hores de contracte
JULIOL	5	5	0	173	34,6	JULIOL	1	1	0	37	37
AGOST	5	5	0	180	36	AGOST	1	1	0	37	37
SETEMBRE	5	5	0	185	37	SETEMBRE	1	1	0	37	37
OCTUBRE	5	5	0	185	37	OCTUBRE	1	1	0	37	37
NOVEMBRE	6	6	0	218	37	NOVEMBRE	1	1	0	37	37
DESEMBRE	6	6	0	218	37	DESEMBRE	1	1	0	37	37

8. Formació

Accent Social aposta cada vegada més pel reciclatge de coneixements i habilitats dels professionals que formen l'equip del servei d'atenció a domicili intentant donar resposta a les necessitats del servei per diferents factors, com per exemple: l'augment de serveis amb casuístiques més complexes i diverses on no només s'atén al usuari/a de forma assistencial, sinó que es realitzen tasques socioeducatives; la intenció de professionalitzar cada vegada més el col·lectiu de professionals de l'atenció domiciliària i la demanda directa dels propis professionals del servei que volen continuar creixent en coneixements de la seva professió.

Durant l'any 2021, encara que la situació COVID ha estat molt més estabilitzada, durant el 1r semestre de l'any no es podíem programar formacions presencials, degut al possible contacte/contagi. Però durant el 2n semestre, sempre mantenint les mesures de seguretat (per exemple, realitzant formacions de 12 persones, en compte de les 30 participants que podrien haver-hi a la nostre sala de formació), em augmentant considerablement les hores de formació, tanta professionals d'atenció directe com a l'equip de coordinació.

També em apostat per una formació a les nostres auxiliars de la llar, realitzant formacions específiques sobre la neteja als domicilis.

A l'any 2021 s'han portat a terme 28 formacions en les que han participat, treballadors/es familiars, auxiliars de neteja i l'equip de coordinació.

- **Espatlla Sana**
 - N° d'hores: 6h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Treballadors/es familiars
- **Gestió d'estrès i Síndrome de Burn-out**
 - N° d'hores: 6h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Treballadors/es familiars
- **Ús i codificació dels productes de neteja**
 - N° d'hores: 4h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Auxiliars de neteja
- **Autocura emocional en professions d'ajuda a les persones**
 - N° d'hores: 8h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Treballadors/es familiars

- **Habilitats comunicatives amb les famílies del SAD**
 - N° d'hores: 6h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Treballadors/es familiars
- **Lideratge i gestió d'equips**
 - N° d'hores: 6h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Treballadors/es familiars
- **Gestió de conflictes i situacions difícils en els serveis d'ajuda a domicili**
 - N° d'hores: 6h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Treballadors/es familiars
- **Sensibilització ambiental**
 - N° d'hores: 1.5h
 - Modalitat: Online
 - Participants: Equip de coordinació
- **Control i gestió emocional en l'àmbit laboral**
 - N° d'hores: 8h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Treballadors/es familiars
- **Psicomotricitat i gerontogimnàstica**
 - N° d'hores: 6h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Treballadors/es familiars
- **Atenció domiciliaria especialitzada en al infància**
 - N° d'hores: 10h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Treballadors/es familiars
- **Atenció integral centrada en al persona**
 - N° d'hores: 8h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Treballadors/es familiars
- **Alteracions conductuals i tècniques de contenció emocional**
 - N° d'hores: 10h
 - Modalitat: Presencial

- Participants: Treballadors/es familiars
- **Intel·ligència emocional per a personal socio sanitari**
 - N° d'hores: 10h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Treballadors/es familiars
- **Acompanyament als usuaris amb discapacitat**
 - N° d'hores: 16h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Treballadors/es familiars
- **Tècniques de neteja del domicili, higiene i manteniment del domicili**
 - N° d'hores: 15h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Auxiliars de neteja
- **Treball en equip en la coordinació del SAD**
 - N° d'hores: 15h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Equip de coordinació
- **Comunicació efectiva i assertivitat**
 - N° d'hores: 15h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Treballadors/es familiars
- **Prevenió i gestió de riscos psicosocials-fatiga emocional en l'àmbit laboral**
 - N° d'hores: 4h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Treballadors/es familiars
- **Excel·lent nivell bàsic**
 - N° d'hores: 10h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Equip de coordinació
- **Excel·lent nivell mig**
 - N° d'hores: 10h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Equip de coordinació
- **Sistema de gestió de plantilles: Vigilància de la Salut**
 - N° d'hores: 2,5h

- Modalitat: Presencial
- Participants: Equip de coordinació
- **Nivell bàsic de prevenció de riscos laborals**
 - N° d'hores: 50h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Equip de coordinació
- **Mesures higièniques sobre COVID**
 - N° d'hores: 0,5h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Treballadors/es familiars
- **Prevenció de riscos laborals capacitació pel desenvolupament de les funcions bàsiques**
 - N° d'hores: 50h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Treballadors/es familiars
- **Lideratge i gestió d'equips**
 - N° d'hores: 6h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Equip de coordinació
- **Ètica aplicada al lideratge compartit**
 - N° d'hores: 8h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Equip de coordinació
- **Detecció precoç, vigilància i control del COVID19**
 - N° d'hores: 2h
 - Modalitat: Presencial
 - Participants: Treballadors/es familiars

A continuació mostrem un quadre resum de les formacions realitzades durant l'any 2021, els participants als cursos i les hores totals de formació a cada un.

CURS	Nº PARTICIPANTS	DURACIÓ DEL CURS	TOTAL HORES DE FORMACIÓ
Espatlla Sana	5	6h	30
Gestió d'estrès i Síndrome de Burn-out	6	6h	36

Ús i codificació dels productes de neteja	6	4h	24
Autocura emocional en professions d'ajuda a les persones	21	8h	168
Habilitats comunicatives amb les famílies del SAD	11	6h	66
Lideratge i gestió d'equips	10	6h	60
Gestió de conflictes i situacions difícils en els serveis d'ajuda a domicili	12	6h	72
Control i gestió emocional en l'àmbit laboral	12	8h	96
Psicomotricitat i gerontogimnàstica	7	6h	42
Atenció domiciliària especialitzada en al infància	12	10h	120
Atenció integral centrada en al persona	10	8h	80
Alteracions conductuals i tècniques de contenció emocional	11	10h	110
Intel·ligència emocional per a personal sociosanitari	12	10h	120
Acompanyament als usuaris amb discapacitat	12	16h	192
Tècniques de neteja del domicili, higiene i manteniment del domicili	9	15h	135
Treball en equip en la coordinació del SAD	10	15h	150
Comunicació efectiva i assertivitat	10	15h	150
Prevençió i gestió de riscos psicosocials-fatiga emocional en l'àmbit laboral	13	4h	52
Excel nivell bàsic	6	10h	60
Excel nivell mig	6	10h	60

Sistema de gestió de plantilles: Vigilància de la Salut	1	2,5h	2,5
Nivell bàsic de prevenció de riscos laborals	9	50h	450
Mesures higièniques sobre COVID	52	0,5h	25,5
Prevenció de riscos laborals capacitació pel desenvolupament de les funcions bàsiques	4	50h	200
Lideratge i gestió d'equips	10	6h	60
Ètica aplicada al lideratge compartit	1	8h	8
Detecció precoç, vigilància i control del COVID19	14	2h	28

Durant l'any 2021 s'han fet 2.597h de formació en total, en front de les 1.180h de formació que es van realitzar a l'any 2020. La formació a considerant a totes les categories professionals integrades en el servei d'atenció a domicili (treballadors/es familiars, auxiliars de la llar i equip de coordinació).

Pel que fa a la qualitat mesurada de les accions formatives impartides, s'extreu principalment de les valoracions que han fet palseus els/les participants que hi han assistit en els qüestionaris facilitats a tal fi l'últim dia del curs, i es complementa amb la informació extreta dels indicadors d'assistència als mateixos, que tot i que pot donar peu a una interpretació més subjectiva ja que l'assistència / no assistència a un determinat curs es pot donar per una diversitat de factors, la satisfacció i l'aprofitament d'una determinada acció formativa acostuma a ser proporcional a elevats percentatges d'assistència.

Les valoracions finals dels cursos avalen l'esforç realitzat des del departament de RRHH i Formació d'Accent Social, i ens animen a continuar treballant en la direcció que marquen les necessitats de la gestió d'un servei amb una casuística tant sensible com l'Ajuda Domiciliària.

9. Qualitat i satisfacció

Una de les majors preocupacions com a responsables de la gestió del servei és el fet de sotmetre de forma contínua tots i cadascun dels aspectes de funcionament a un procés de millora continuada i permanent que ens ha de conduir a l'excel·lència en la prestació del servei.

Aquesta excel·lència, està orientada vers la persona atesa, ja que pel seu benestar innovem diàriament la manera de fer les coses, sempre tenint en compte les indicacions dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Sabadell.

9.1 ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

9.1.1. Context i objectiu

En el marc del nou contracte de serveis per a la prestació del SAD de l'Ajuntament de Sabadell, s'ha elaborat una enquesta amb un seguit d'indicadors que permetin dur a terme d'una manera contínua i exhaustiva la mesura de la satisfacció de les persones ateses envers el servei d'ajuda a domicili.

9.1.2. Metodologia de l'enquesta

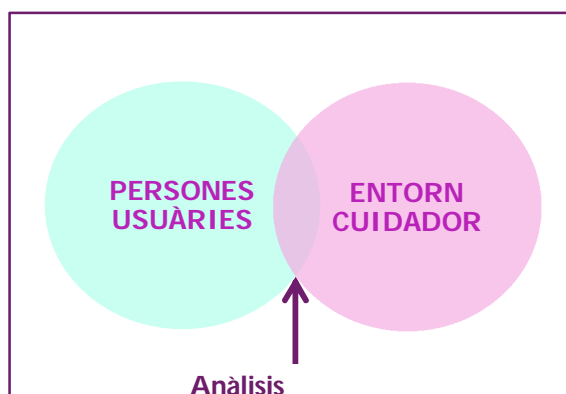
Per tal de tenir una visió més precisa del grau de satisfacció, l'enquesta s'ha realitzat a dos nivells: persones usuàries i entorn cuidador.

S'ha enquestat al 90 persones usuàries del servei d'atenció a domicili i a 52 persones de l'entorn cuidador d'una persona usuària. En total s'han efectuat un total de 142 enquestes telefòniques, amb les quals, es reporten les

dades de les seves enquestes i es pot extreure la valoració qualitativa del servei per part de la persona atesa i el seu entorn cuidador.

L'objectiu d'aquesta innovadora metodologia d'entrevistar, no només a la persona usuària sinó també a la persona cuidadora, és el de millorar el grau de precisió de l'enquesta, realitzant un anàlisi comparatiu i arribant així a una conclusió més fidel de la realitat del servei.

A més, aquest any volíem ser coneixedors de com tant les persones usuàries com l'entorn cuidador han viscut el confinament i la situació de la COVID-19 en relació amb el nostre servei.



Les enquestes han estat realitzades per professionals entrevistadors (departament RRHH) amb un sistema un dissenyat per a l'automatització d'enquestes telefòniques on cada enquestador condueix l'entrevista seguint un formulari estructurat.

Queda garantit que les preguntes s'executen exactament com estan previstes i les respostes estan dins els valors establerts sense la manca de cap dada. Afegir, que la metodologia emprada en el recull de les respostes, ha permès realitzar un anàlisi immediat del resultat de les mateixes.

9.1.3. Preguntes de l'enquesta a persones usuàries i persones de l'entorn cuidador

L'entrevistador fa la següent introducció només despenjar el telèfon:

Bon dia, pregunto pel senyor/a (Nom i cognom)
Bon dia senyor/a (cognom).
Truco en nom d'Accent Social, l'empresa que s'encarrega de prestar-li el servei d'ajuda a domicili. Ens agradaria saber si vostè està content amb aquest servei i com el valora. Si no té cap inconvenient li faré unes preguntes molt curtes per a saber en què podem millorar el servei que li donem. Pot contestar amb la màxima sinceritat perquè aquesta informació es tractarà de forma anònima i confidencial i no el compromet a res .
Em podria dir el seu nom, per a dirigir-me a vostè

A continuació mostrem la plantilla que es va fer servir per realitzar l'entrevistes a les persones usuàries. Dintre de l'enquesta trobarem preguntes on la resposta ha de ser un valor de 0 a 10; altres preguntes seran respostes amb un SI o NO; i per últim, per respondre a la possible millora del servei, es donen varies opcions generalitzades perquè l'entrevistat pugui respondre la més adequada al seu parer.

ENQUESTA REALITZADA A PERSONES USUÀRIES I DE L'ENTORN CUIDADOR	
Les primeres preguntes seran requeriran respostes amb una valoració de 1 a 10, on l'1 significa que està molt descontent/a i el 10 que està molt content/a:	
1	Està content amb l'horari del servei ?
2	Està content com fa la feina el treballador?
Les següents preguntes hauran de respondre's amb un SI o NO.	
3	Està content amb la puntualitat i compliment de l'horari del treballador?
4	S'ha queixat verbalment o per escrit el darrer any?
5	Creu que el servei l'està ajudant en el dia a dia ?
6	Com l'està ajudant?
	<i>Activitats dins de la casa: neteja, higiene personal, cuina, gestions</i>
	<i>Companyia</i>
	<i>Activitats de rehabilitació física i mental</i>
	<i>Activitats fora de la llar</i>
	<i>Millora general</i>

	<i>Altres</i>
7	Durant la pandèmia, ha rebut el servei correctament?
8	Recomanaria el servei a d'altres persones?
9	Què milloraria del servei ?
	<i>Ampliació d'horari</i>
	<i>Canvi d'horari</i>
	<i>Elevada rotació de professionals i poca informació</i>
	<i>Falta de coordinació</i>
	<i>No avisen dels canvis</i>
	<i>Res</i>

9.2. ANÀLISI COMPARATIU

Aprofitant les dades del la gran avantatge de tenir dues mostres diferents del mateix tipus de servei, hem extret aquest anàlisi comparatiu:

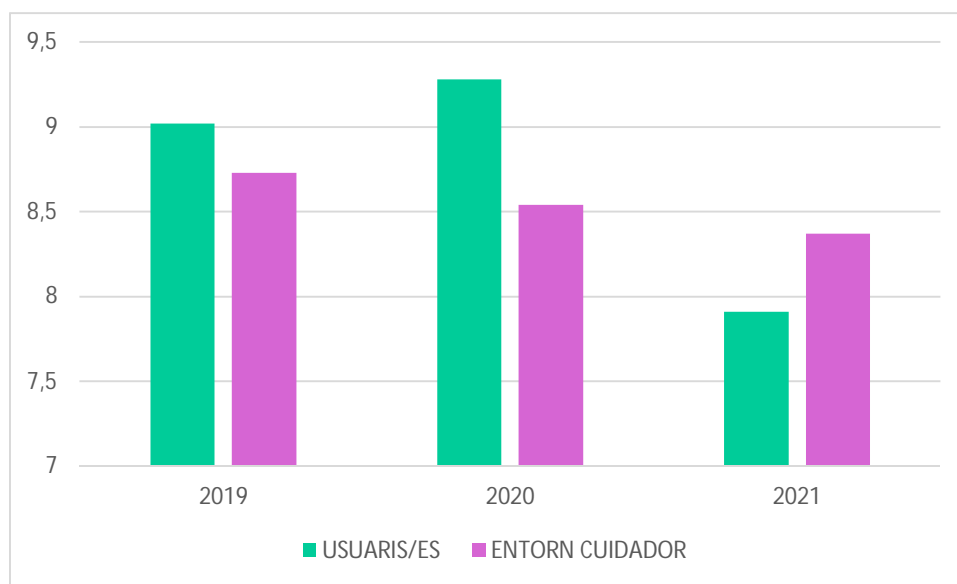
ENQUESTA REALITZADA A PERSONES USUÀRIES I DE L'ENTORN CUIDADOR					
PREGUNTA		PERSONA ENTREVISTADA			
		USUARI/A		ENTORN CUIDADOR	
1	Està content amb l'horari del servei ?	7,07		7,17	
2	Està content com fa la feina el treballador?	7,91		8,37	
		SI	NO	SI	NO
3	Està content amb la puntualitat i compliment de l'horari del treballador?	90%	10%	91%	9%
4	S'ha queixat verbalment o per escrit el darrer any?	13%	87%	12%	88%
5	Com l'està ajudant el servei en el dia a dia ?	99%	1%	100,00%	0,00%
	Activitats dins de la casa: neteja, higiene personal, cuina, gestions	94%		86%	
	Companyia	2%		10%	
	Activitats de rehabilitació física i mental	1%		2%	
	Activitats fora de la llar	2%		0%	
	Millora general	0%		1%	
	Altres	0%		0%	
6	Què milloraria del servei ?				
	Ampliació d'horari	10%		4%	
	Compliment de l'horari	0%		14%	
	Canvi d'horari	9%		4%	
	Millorar la professionalitat dels professionals	9%		9%	
	Substitucions de millor qualitat	16%		17%	
	Neteja de la llar mes ben feta	11%		9%	
	Reben el servei de neteja però no el volen	4%		1%	

	Millor coordinació	0%			0%		
	Avisen dels canvis	0%			9%		
	No volen canvis de treballador	4%			6%		
	Res	42%			18%		
	Altres	0			1%		
		SI	NO	NA	SI	NO	NA
7	Durant la pandèmia, ha rebut el servei correctament?	71%	2%	27%	42%	6%	52%
8	S'ha sentit segur/a, durant la pandèmia?	71%	2%	27%	42%	8%	50%
9	Recomanaria el servei a d'altres persones?	99%	1%		96%	4%	

9.2.1. Comparació enquesta 2019 – 2021

- Està content amb l'horari del servei ?

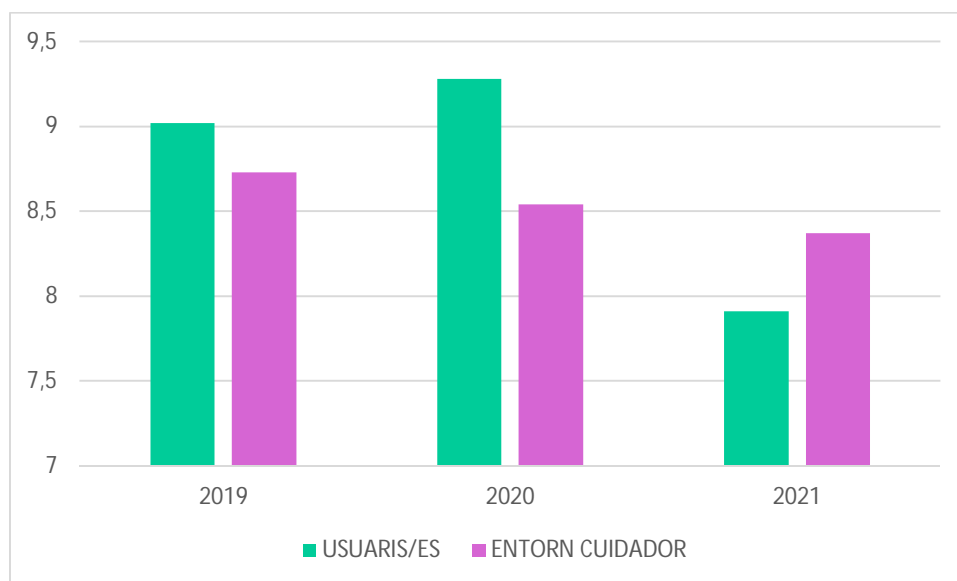
PREGUNTA 1	USUARIS/ES	ENTORN CUIDADOR
2019	8,12	7,63
2020	8,81	8,42
2021	7,07	7,17



Gràfic 21. Comparació dels tres anys sobre l'horari del servei.

- Està content com fa la feina el treballador?

PREGUNTA 2	USUARIS/ES	ENTORN CUIDADOR
2019	9,02	8,73
2020	9,28	8,54
2021	7,91	8,37



Gràfic 22. Comparació dels tres anys sobre la feina del professional.

En relació a la comparativa entre els resultats de les enquestes realitzades a les persones usuàries del SAD i al seu entorn, la principal conclusió que se n'extreu és que el nivell de satisfacció tant de la persona usuària com de la persona de l'entorn cuidador es gairebé el mateix, sent aquest entorn lleugerament més crític en la seva opinió.

9.2.2. Conclusions

Segons les dades exposades anteriorment podem afirmar que:

- En general, les persones usuàries i el seu entorn cuidador valoren molt positivament el servei, sent la característica més valorada, la feina del treballador/a.
- La gran majoria d'usuaris reconeixen haver rebut la informació de canvi de professional o d'horari i gairebé no hi verbalitzen queixes sobre el servei
- Les persones usuàries i el seu entorn cuidador, coincideixen en que el SAD ha millorat la qualitat de vida en el seu dia a dia (gairebé el 100%), destacant aquesta millora en les activitats de la vida diària dintre del domicili.
- Entre les millores proposades tant per les persones usuàries com pel seu entorn destaca l'ampliació horària, i un petit percentatge de l'entorn cuidador sol·licita la recuperació dels serveis així com la disminució dels canvis de professional en el mateix. Més del 50% creu que no es necessari millorar cap aspecte del servei.

- A més, també s'ha de valorar molt positivament que tant la persona usuària com el seu entorn cuidador s'han sentit segurs amb el servei i l'han rebut adequadament. Això ens mostra, que malgrat totes les dificultats que ens hem trobat en tots aquests mesos, hem aconseguit l'objectiu primordial, aconseguir un servei de qualitat i segur.

El resultat de l'enquesta realitzada deixa palès que la línia de treball que s'està seguint és adequada. Tanmateix, les coordinacions periòdiques que s'estableixen entre la coordinadora tècnica, els professionals d'atenció directa i els treballadores socials referents dels Serveis Socials, permeten identificar desviacions per tal de corregir-les a temps, de la mateixa manera que consensuar nous protocols i/o propostes de millora.

10. Auditoria

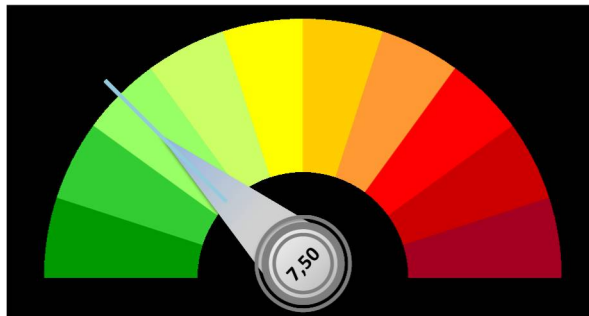
L'externalització dels serveis a domicili (SAD), que ha proliferat els últims anys d'acord amb el marc regulador de l'anomenada Llei de la Dependència i de la Llei de Serveis Socials, requereix dels pertinents controls de qualitat d'uns serveis que, proveïts per l'administració municipal, la seva gestió sovint s'encomana a empreses externes.

Aquesta externalització de la gestió del servei SAD s'efectua, d'acord amb la Llei de Contractes del Sector Públic, amb els corresponents plecs de clàusules que fixen els criteris del model de servei, les seves característiques, les formes d'accés, les condicions laborals dels treballadors i el control de la seva qualitat.

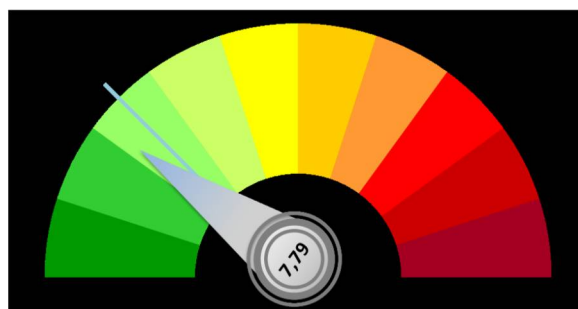
L'Ajuntament de Sabadell, conscient d'aquestes circumstàncies, va incloure en el plec de clàusules de contractació del Servei d'Ajuda a Domicili, l'elaboració d'una auditoria per comprovar la gestió que realitza l'empresa guanyadora del concurs. L'auditoria es va portar a terme a novembre de 2021 per l'empresa PortaCabot.

10.1. RESULTATS AUDITORIA

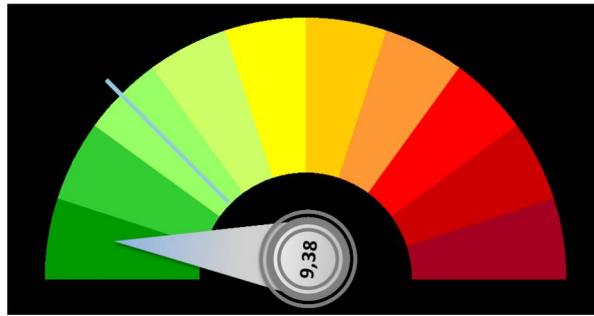
- **Recursos humans: 7,50**



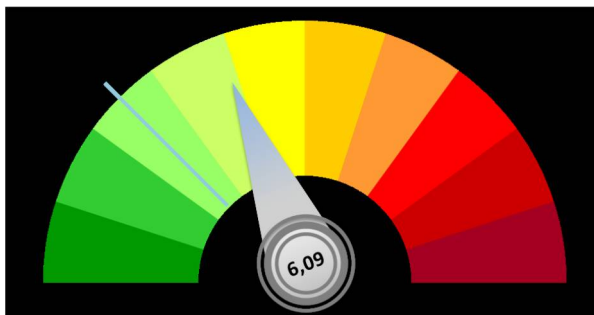
- **Processos de treball i protocols: 7.79**



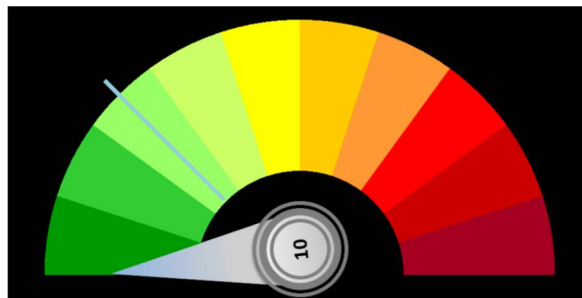
- Compliment de normativa: 9,38



- Qualitat: 6,09



- SAD més a prop: 10



El resultat obtingut són força positius i reflexa el treball realitzat durant els tres anys de servei, percebent una millora respecte als resultats obtinguts a l'any 2020, sobre tot en el que respecte a processos de treball i protocols. També hi ha una bona valoració de la prova Pilot SAD mes a prop, encara que només ha estat implementat els últims mesos de l'any.

Tanmateix, hi ha aspectes que calen millorar i marquem com a reptes de futur ja que considerem que la intervenció en aquests punt més febles, suposaria una millora global del servei.

11. Reptes de futur

Iniciem el nostre quart any en el servei d'atenció a domicili de l'Ajuntament de Sabadell amb nous reptes de cara al 2022, com la consolidació d'un nou projecte de gestió del servei diferent, com es el SAD més a prop; o reforçant el nostre model de treball professionalitzant cada vegada més el servei amb formacions i amb un model centralitzat en la persona.

- Nou model SAD més a prop: Consolidació del nou projecte de gestió del SAD amb l'objectiu de la personalització del servei i les millores laborals de les professionals. Treballarem en aquest quatre àmbits:
 - Pla de difusió del model SAD MÉS A PROP
 - Pla d'interrelació del pilot SAD MÉS A PROP en el context comunitari
 - Avaluació i valoració de consolidació del projecte SAD MÉS A PROP.
 - Formació de l'equip professional.
- Integració de les noves tecnologies dintre del SAD Sabadell, que influiran en l'entorn d'informació, comunicació i gestió.
 - Software propi:
 - Intranet: permet la gestió interna del servei per part de l'equip coordinador.
 - Extranet: permet l'accés a SSB per la consulta d'informació del servei actualitzada a l'instant.
 - APP ASISTO Professionals i persones usuàries: ampliar la informació accessible als professionals que realitzen al servei, als usuaris i a l'entorn cuidador, necessària per una atenció personalitzada.
 - Tecnologia de control de presència: Sistema de fixatge de màxima precisió ja que la PAD haurà d'estar a una distància màxima de 20cm del punt de control.
- Formació: L'objectiu pel 2022 en relació a la formació del personal és continuar amb els plans i objectius de l'any 2021, sempre en consonància a les necessitats de formació reals detectades en el servei i també com a punts de trobada entre els nostres professionals o poder reflexionar sobre la importància i millora de la nostra atenció en els domicilis.



*“Al teu costat
amb una mirada innovadora
i personalitzada”*