

**Primer Informe de seguiment i control de qualitat
del Servei d'Atenció Domiciliària a Barcelona.**

**Informe a la Comissió d'Acció Social i Ciutadania
19 d'octubre de 2010**

I. El nou model de Serveis Socials Bàsics de Barcelona

El 4 d'octubre de 2007 el Parlament de Catalunya va aprovar la Llei de Serveis Socials, en la qual s'estableixen les bases generals del nou model de serveis socials bàsics. La llei contempla l'accés als serveis socials com un dret universal i subjectiu, fet que suposa un increment sostingut de població amb perfils diversos que s'incorporen com a noves persones usuàries de la xarxa d'atenció social. En aquest context l'Ajuntament de Barcelona ha establert com a prioritat del mandat i element definitori del projecte de ciutat, tant la millora qualitativa de l'actual sistema d'atenció, com l'ampliació d'equipaments i l'increment de professionals. Ambdues dimensions queden definides en el document del nou **Model de Serveis Socials Bàsics**, presentat com a mesura de govern al Consell Plenari del 28 de febrer del 2008.

El disseny del nou sistema de serveis socials parteix de paràmetres d'universalisme, atenció a la diversitat i acció comunitària, els quals amplien el camp d'acció social a tota la ciutadania, amb independència dels nivells de renda, i alhora potencien les actuacions preventives i de caire relacional. L'atenció social a les persones aposta per a convertir-se en una eina generadora d'inclusió, cohesió i vincles comunitaris, amb un marcat caràcter de servei públic universal i de proximitat. Aquest replantejament de l'acció social requereix d'una revisió global de l'actual xarxa de serveis socials bàsics que comporta, d'una banda, l'augment d'equipaments i de professionals i, d'altra banda, una nova manera de treballar i d'abordar la complexitat de les realitats socials emergents.

El nou **Model de Serveis Socials Bàsics** de Barcelona culmina una trajectòria d'acció marcada per l'elaboració del Llibre Blanc i per l'Estratègia de Millora dels serveis socials d'atenció primària, desplegades al llarg del mandat anterior, les quals han comptat amb una àmplia participació dels col·lectius professionals i el teixit social. El nou model expressa el compromís de l'equip de govern amb la universalització dels serveis socials i la voluntat política d'una ciutat proactiva en la construcció de la nova dimensió de l'estat del benestar, construcció que és complexa i que requereix una implicació a fons de l'Estat i de la Generalitat però, també, una aportació específica de l'administració municipal per a consolidar i enfortir els serveis socials bàsics, per tal de fer efectiva l'ampliació dels drets socials de les persones des de la proximitat i la vida quotidiana.

L'ampliació i millora de la xarxa de centres, l'increment i diversificació dels perfils professionals, i la implantació del catàleg de serveis s'està desplegant al conjunt de districtes a un ritme sostingut, tal com va recollir el *1 Informe de seguiment presentat al Consell Plenari el 5 de febrer del 2009*.

II. El nou model de Serveis d'Atenció Domiciliària de Barcelona

En el marc del model de serveis socials bàsics, es desplega el Programa-Marc de Serveis Socials d'Atenció Domiciliària. Aquests serveis s'orienten a donar una atenció integral i personalitzada, adreçada a persones i famílies que, per diferents motius, tenen dificultats per la realització de les activitats bàsiques de la vida quotidiana, o per al seu desenvolupament personal i social. Es tracta, d'aquesta forma, de contribuir a millorar la qualitat de vida d'aquestes persones i famílies en el seu entorn habitual de vida, proporcionant-les -tant en el domicili com en l'àmbit comunitari- un univers ampli i coordinat de suports de caire preventiu, assistencials, socioeducatius i rehabilitadors.

L'Ajuntament de Barcelona ha tingut un compromís important en l'ampliació d'aquests serveis: del 2004 al 2010 han passat de 5.000 a prop de 12.000 les persones ateses al servei d'atenció domiciliària; de 4.000 a prop de 50.000 les cobertes pel servei municipal de teleassistència; i de 250 a més de 2.000 les beneficiàries dels serveis complementaris de suport personal i tècnic. Així doncs, l'atenció domiciliària ha esdevingut un component estructural del procés d'enfortiment de les polítiques socials a Barcelona. El nou model d'atenció domiciliària aporta, des del punt de vista qualitatiu, tres característiques principals:

- a) L'accés universal, en tant que dret garantit a partir dels perfils de necessitat de cada persona usuària, amb independència dels elements de renda o dels recursos disponibles.
- b) El seu caràcter complex amb una triple tipologia de serveis: la dimensió assistencial vinculada al desplegament del suport a la dependència; la dimensió preventiva orientada al suport a les persones fràgils, però no en situació de dependència; i la dimensió socioeducativa, molt important, a fi d'oferir suport a les famílies desestructurades i a la infància i adolescència en risc.
- c) Una cartera integral de serveis que inclou l'atenció personal, però també la teleassistència, el suport personal, la bugaderia, les compres, els acompanyaments, el suport tècnic, els arranjaments i les ajudes a l'adaptació dels domicilis.

Aquestes tres característiques operen a partir d'un conjunt de principis orientadors del model:

<ul style="list-style-type: none">- reconeixement de drets i responsabilitat pública com a garantia- igualtat social i territorial en l'accés i l'ús dels serveis- foment de l'autonomia personal i de la solidaritat- incorporació de la dimensió preventiva, comunitària i participativa	<ul style="list-style-type: none">- globalitat i caràcter integral de l'atenció, en l'anàlisi i en l'acció- coordinació entre agents; complementarietat entre prestacions- professionalitat dels responsables i del personal d'atenció directa- qualitat dels serveis, eficàcia i eficiència; monitorització i control
---	---

Evolució dels Serveis

Els quadres següents recullen les dades d'evolució, tant pel que fa a persones ateses, com a recursos econòmics assignats a la prestació dels serveis

Evolució persones ateses

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010 (setembre)
Persones ateses amb SAD	5.143	6.103	7.234	8.204	9.692	10.890	11.875
Persones ateses teleassistència	4.373	6.985	16.438	30.024	38.525	43.196	47.838

Evolució pressupostària (xifres en euros)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Recursos SAD	9.303.565,2	11.865.923	14.869.041	17.284.475,78	28.574.704,17	40.113.728,05	43.630.686,93
Recursos teleassistència	583.104	709.447,5	1.258.628,9	1.865.758,86	2.318.714,00	4.462.019,36	5.354.269,72

En síntesi, al llarg del període 2004-2010, la cobertura s'ha ampliat de menys **de 10.000 a 60.000 persones ateses**; i el pressupost ha crescut **de 10 milions a gairebé 50 milions d'euros**. La trajectòria d'universalització queda així clarament reflectida. Trajectòria que es veu reforçada per l'increment en la intensitat d'hores de servei per persona beneficiària, sobretot arrel del desplegament de la llei d'autonomia personal, un factor addicional que explica el creixement pressupostari.

III. Sistema de seguiment i control de qualitat del SAD

Un dels elements clau de millora prevista en el nou model de SAD és la posada en funcionament d'un sistema de monitorització i control de qualitat. El Quadre de Comandament per al seguiment i control del SAD és l'eina on conflueixen el conjunt de criteris, indicadors i variables. El sistema es nodreix de dos tipus de fonts: **a)** les de caràcter quantitatiu (l'aplicatiu SAD-Barcelona, els informes automàtics de gestió, els informes dels operadors...) i **b)** les de caràcter qualitatiu (una enquesta anual a les persones usuàries sobre nivells de satisfacció del servei).

El conjunt d'aquestes fonts estructuren el sistema de seguiment i control de qualitat en 5 Dimensions: *Accessibilitat; Adequació; Productivitat; Eficiència; i Satisfacció*. I en 14 Indicadors distribuïts entre les esmentades dimensions.

1. Accessibilitat. (tres indicadors de referència)

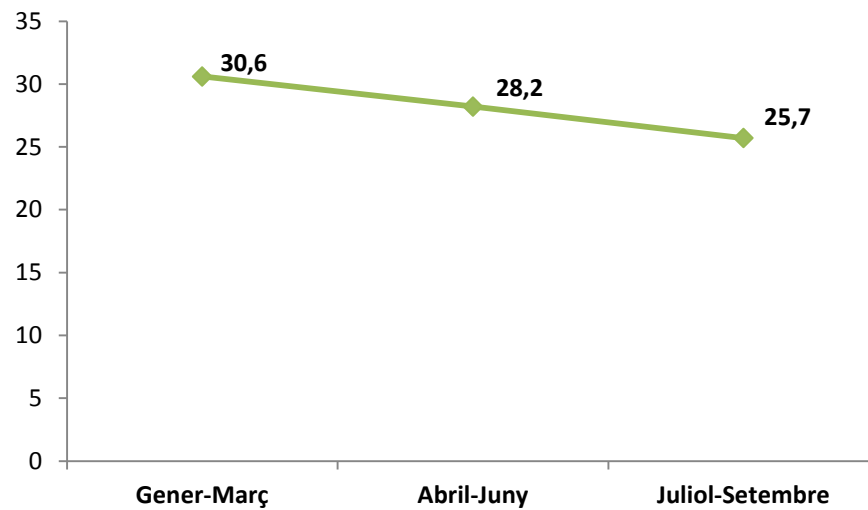
- a) El temps d'espera entre la prescripció del servei i l'inici de la prestació. El temps que transcorre des de que els serveis socials bàsics prescriuen el servei, i el defineixen conjuntament amb la persona beneficiària (horaris, tasques, objectius, funcions) fins el moment que l'operador del servei l'inicia. *L'objectiu està situat en els 15 dies.*
- b) La taxa de cobertura del servei. Aquest indicador recull la relació entre la totalitat de la població de 65 i més anys que viu a Barcelona i l'atesa pel SAD. *L'objectiu està situat en el 4% de cobertura*, tal i com marca la Llei de Serveis Socials de Catalunya.
- c) La proporció de població que coneix el servei. Aquest indicador mesura el grau de coneixement del servei d'atenció domiciliària per part de la població. Es recull a través de l'enquesta òmnibus. *L'objectiu està fixat en el 50% de coneixement.*

Al llarg del 2010, el temps d'espera s'ha anat reduint, passant de 30 a 25 dies (cal tenir en compte que aquí juguen també factors relacionats amb la disponibilitat de la persona beneficiària per poder concetar l'inici del servei); l'índex de cobertura ha crescut de 2,7% a 2,9%; i el grau de coneixement se situa el mes de juny en el 44,9% de la població. Els dos primers indicadors presenten comportaments positius i en línia de millora; això no obstant, caldrà seguir millorant l'accessibilitat del SAD per assolir els objectius marcats al llarg del 2011. Tots dos indicadors –que es presenten ara en xifres trimestrals- es presentaran ja amb valors mensuals a partir del II Informe de seguiment. El tercer indicador, el de coneixement, mantindrà valors de periodicitat semestral.

Accessibilitat

Temps d'espera entre la prescripció del servei i l'inici de la prestació.

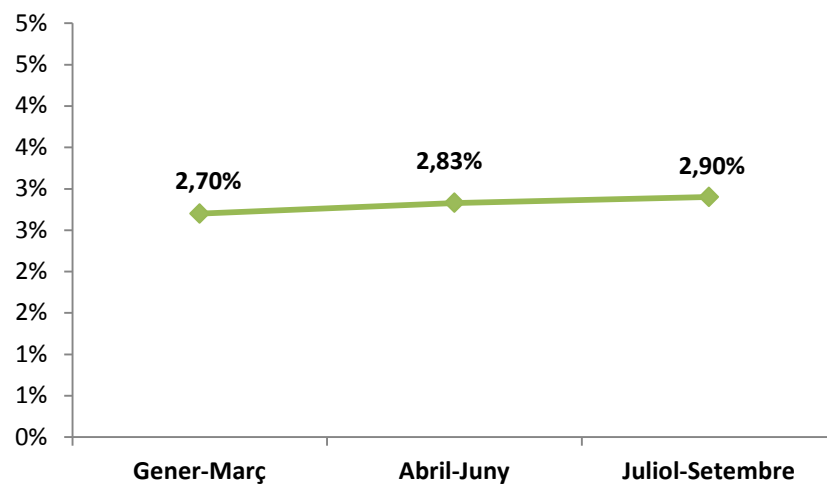
- Diferència entre el dia d'aprovació del servei i el dia d'inici del servei.



Accessibilitat

Cobertura del Servei en relació a la població de 65 anys i més.

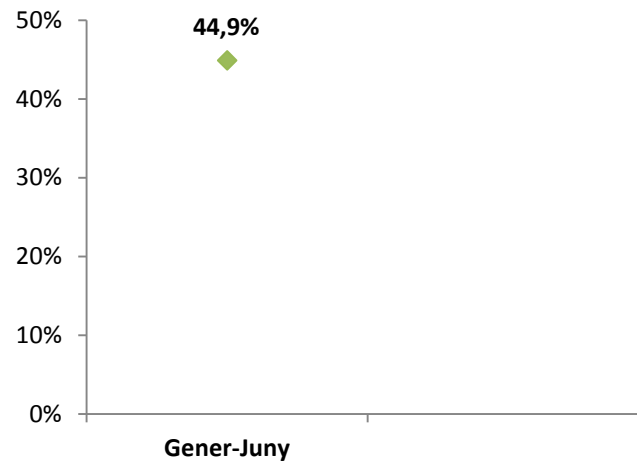
- Quocient entre els usuaris del servei de 65 anys i més i el total de la població de 65 anys i més de Barcelona, multiplicat per cent.



Accessibilitat

Proporció de població que coneix el Servei.

- Quocient entre la població que coneix el Servei i el total de la població de 18 anys i més, multiplicat per cent.



2. Adequació (2 indicadors de referència)

Si la **dimensió d'accessibilitat** mesura la relació entre el SAD i el conjunt de la població, en termes d'espera, cobertura i coneixement, la **dimensió d'adequació** mesura la relació entre les persones usuàries i les condicions professionals de prestació del servei. Un cop s'hi ha accedit, el SAD ha de garantir les millors condicions possibles de provisió. Per tal de mesurar-les se seleccionen dos indicadors que capturen els graus d'estabilitat i fidelització professional, els quals es consideren elements bàsics per garantir que cada llar rep una atenció de qualitat.

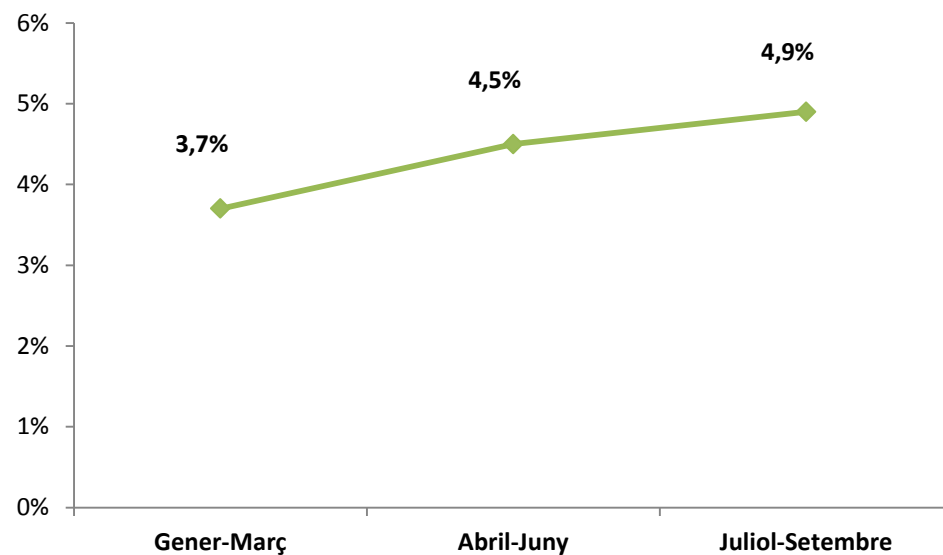
- a) L'índex de rotació de personal. Aquest indicador recull els nivells d'estabilitat i continuïtat en la prestació de serveis per part dels professionals dels operadors del SAD. La garantia de continuïtat professional en l'atenció a la llar és considerat un factor clau de qualitat del servei. *L'objectiu marcat se situa en el 3% de rotació.*
- b) L'índex de pèrdua de personal. Aquest indicador mesura el percentatge de sortides de professionals que s'han produït en el període de referència respecte al total de la plantilla. Permet, per tant, conèixer i analitzar el grau de fidelització del personal amb l'empresa proveïdora. L'objectiu passa per assolir els menors nivells possibles de pèrdua de professionals, en tot cas *per sota també del 3%*.

Ambdós indicadors se situen molt a prop de l'objectiu de referència. Pel que fa al primer semestre de l'any, la rotació varia del 3,7 al 4,5%; i la pèrdua del 3,6 al 2,9%. El creixement del trimestre d'estiu és degut al període de vacances. L'agost és el mes en el que es produeixen més rotacions i sortides de personal que s'han de cobrir amb substitucions puntuals per tal de garantir la prestació del servei. Tots dos indicadors es presentaran, a partir del II Informe, amb periodicitat mensual.

Adequació

Índex de rotació de personal.

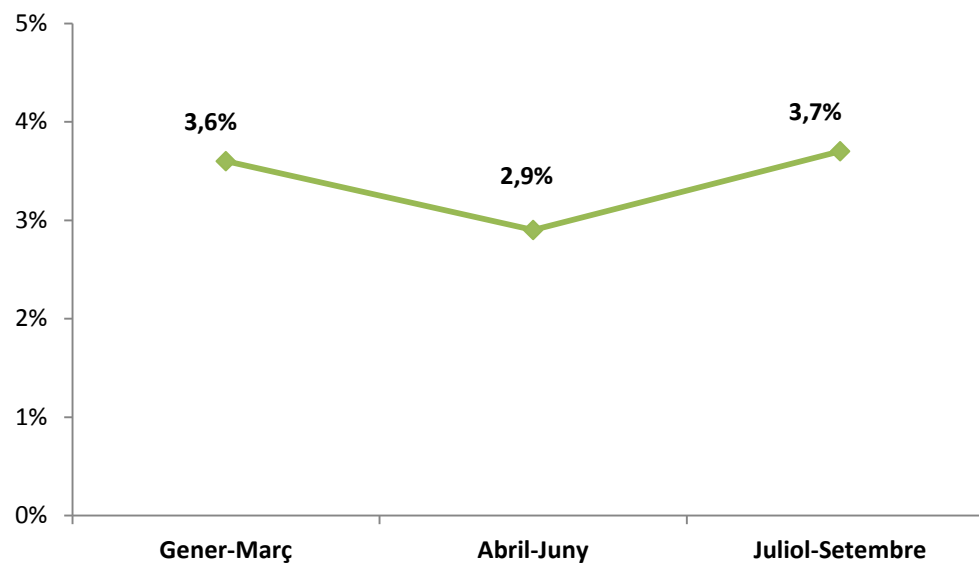
- Percentatge de moviments de personal (treballador/a familiar, auxiliar de la llar i coordinador/a tècnic/a) que s'ha produït en el període de referència respecte el total de la plantilla.



Adequació

Índex de pèrdua de personal.

- Percentatge de sortides de personal (treballador/a familiar, auxiliar de la llar i coordinador/a tècnic/a) que s'ha produït en el període de referència respecte el total de la plantilla.



3. Productivitat (2 indicadors de referència)

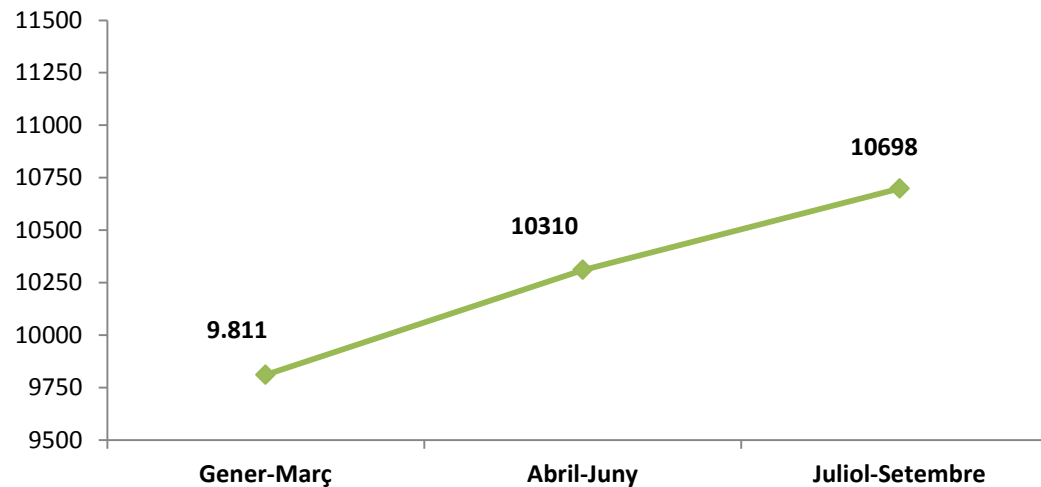
- a) Nombre total de llars ateses. Domicilis on s'ha prestat el SAD al llarg de període de referència.
- b) Nombre total de persones ateses. Conjunt de persones usuàries en el marc de les llars ateses.

L'ampliació de llars i persones ateses és un objectiu bàsic, atès que l'increment de la població gran a Barcelona fa del tot inel·ludible el creixement del servei, per tal d'assolir els índexs de cobertura previstos. Entre gener i setembre del 2010 s'han incorporat al SAD 1.083 persones més, arribant a la xifra d'11.875 ateses en 10.968 llars diferents.

Productivitat

Nombre de llars ateses.

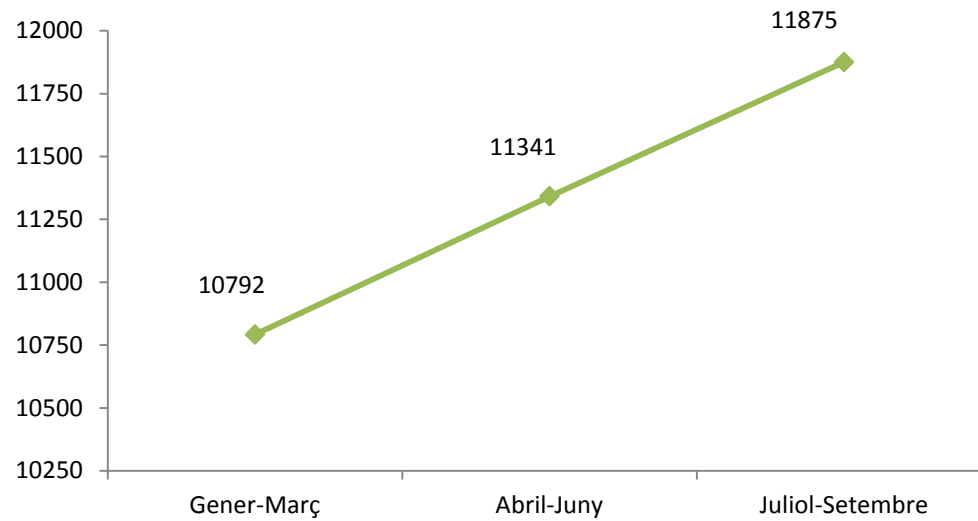
- Nombre de llars on s'ha prestat el Servei al llarg del període de referència.



Productivitat

Nombre de persones ateses.

- Nombre de persones a les que s'ha prestat el Servei al llarg del període de referència



4. Eficiència

Si la *dimensió de productivitat* ens indicava un creixement del SAD, la dimensió d'eficiència ens expressa fins a quin punt aquest creixement és capaç de: **a)** reduir al màxim el nombre de persones que, al llarg d'un cert període de temps, esperen la prestació d'un servei que tenen reconegut i definit, i **b)** proveir un SAD on les queixes i les reclamacions es puguin expressar i puguin ser ateses i resoltes.

2 Indicadors de referència:

- a) El nombre de persones usuàries en espera. Aquest indicador recull el total de persones que tenen el servei aprovat i definit, però encara no iniciat en la seva provisió.
- b) El nombre de queixes i reclamacions realitzades. El SAD fa possible la canalització de tot tipus d'insatisfacció que es pugui generar en relació al servei proveït. Es concreta en un mecanisme de queixes i reclamacions a l'abast de les persones usuàries i els seus propis entorns.

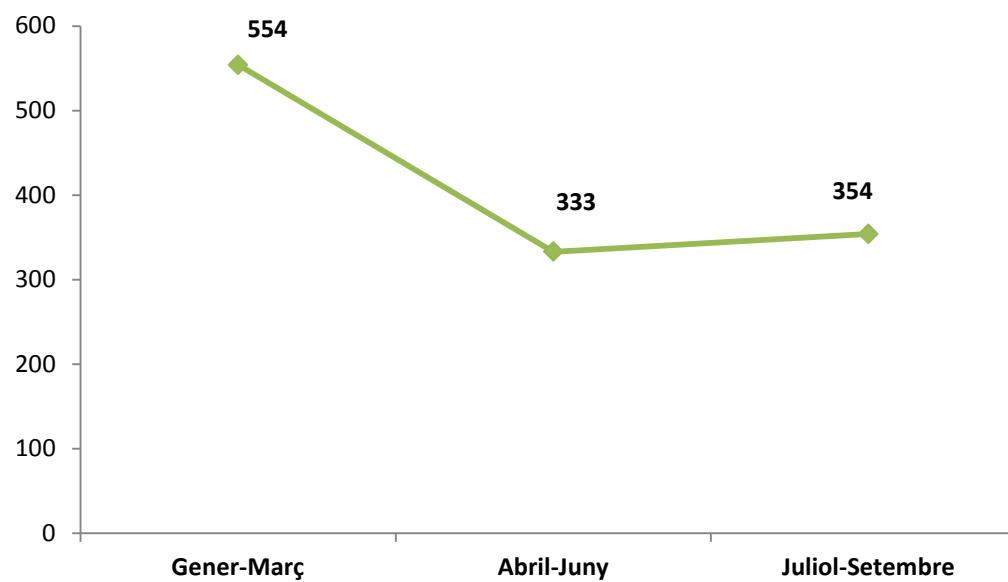
Pel que fa a persones amb dret a SAD reconegut i assignat, però no encara proveït, l'esforç que s'ha fet a tingut ja fruits rellevants al llarg del 2010: de les 554 persones en espera a principis d'any s'ha passat a una xifra a l'entorn de les 330-350. En termes percentuals, hem passat d'una llista d'espera que representava el 5,1% del volum de les persones ateses a principis d'any, a una altra que representa, a finals de setembre, només el 2,9% de les ateses.

Des que a l'octubre de 2009 es van començar a recollir de forma sistematitzada queixes i reclamacions, se n'han rebut un total de 246. Aquesta xifra implica 2,1 queixes/reclamacions per cada 100 persones ateses. Entre els motius es poden distingir bàsicament quatre: canvis no desitjats de professionals que van al domicili; no comunicació d'aquests canvis; disconformitat amb els serveis proveïts; i incompliment d'horaris i tasques. Cada queixa/reclamació ha estat analitzada, i s'han pres i comunicat a la persona usuària i a l'entorn les decisions oportunes per tal de millorar el servei.

Eficiència

Nombre de persones usuàries amb Servei aprovat i pendent d'inici.

- Nombre de persones amb el Servei aprovat i pendents d'inici al llarg del període de referència.



5. Satisfacció de les persones usuàries

Per tal de conèixer la percepció de les persones usuàries i dels professionals del SAD, s'ha portat a terme una enquesta de satisfacció que inclou tant el beneficiari/a directe del servei com les persones del seu entorn cuidador, amb l'objectiu d'avaluar l'impacte del servei i la seva qualitat. Durant el mes de juny i juliol s'han entrevistat un total de 1.289 usuaris i 947 persones de l'entorn cuidador del beneficiari.

Qüestionari

- Està content/a amb la quantitat d'hores i quantitat de dies que venen a atendre'l/la?
- Està content/a amb l'horari del servei?
- Està content/a amb la puntualitat i acompliment de l'horari per part del/de la treballador/a que ve a atendre'l?
- Està content/a amb com fa la seva feina el/ la treballador/a?
- Se l'ha informat quan hi ha hagut algun canvi en el servei com per exemple: canvis d'horari o de treballador/a?
- Ha fet alguna queixa pel funcionament del servei en el darrer any?
- *(Només si anterior SI)* Està satisfet/a amb com es va resoldre?
- Creu que el servei l'està ajudant a millorar la seva vida del dia dia?
- *(Només si anterior SI)* Digui'm dos coses que nota que han millorat:
- Què milloraria vostè del servei?

Els indicadors per mitjà dels quals es mesura el grau de satisfacció són cinc:

- Satisfacció global de les persones usuàries i de l'entorn de suport
- Satisfacció amb la quantitat de dies i hores d'atenció: Aquest indicador valora el nivell de satisfacció amb la quantitat de dies i hores d'atenció rebudes per la persona usuària.
- Satisfacció amb la puntualitat i l'acompliment de l'horari: Aquest indicador valora el grau de satisfacció amb la puntualitat i l'acompliment de l'horari per part de les treballadores que presten el servei.
- Satisfacció amb la feina realitzada pel treballador/a. Aquest indicador mesura el grau de satisfacció en relació a com desenvolupa la seva feina el/la professional el SAD.
- Percepció de millora del dia a dia de les persones usuàries. Aquest indicador assenyala el percentatge de persones usuàries i entorns de suport que creuen que el servei contribueix a la millora de la vida diària de la persona atesa.

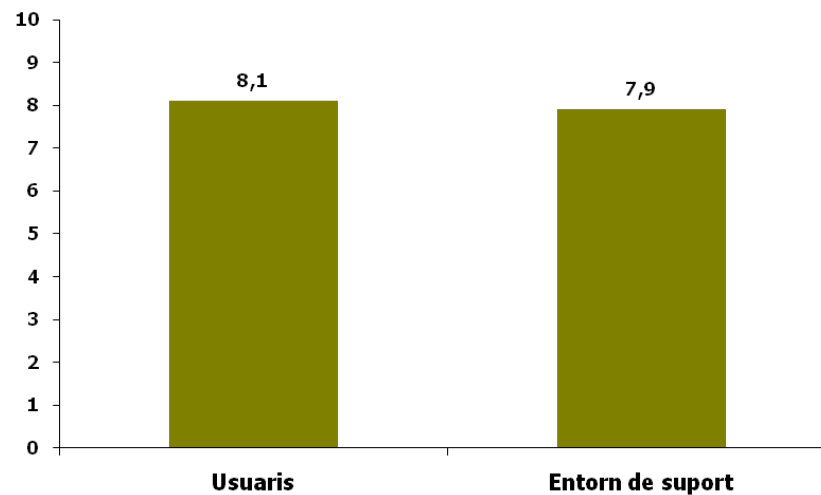
Els 4 primers indicadors funcionen amb una escala de valoració 1-10, on 1 és la mínima puntuació i 10 la màxima.

El cinquè indicador és el quocient entre el nombre de persones usuàries que responen afirmativament a la pregunta i el nombre total de persones entrevistades

Satisfacció

Satisfacció global dels usuaris i de les persones de l'entorn de suport Anual

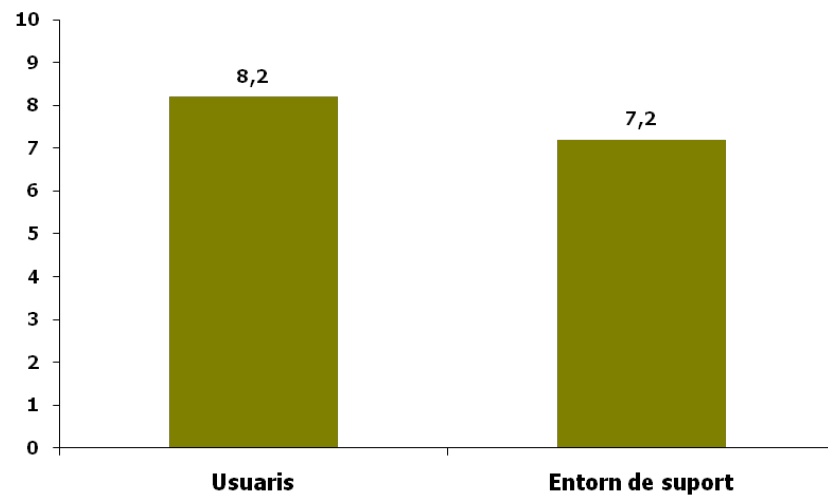
- Valoració del servei rebut per part dels usuaris que reben el servei i el seu entorn de suport, on 1 és la mínima i 10 la màxima puntuació.



Satisfacció

Grau de satisfacció amb la quantitat d'hores i quantitat de dies d'atenció Anual

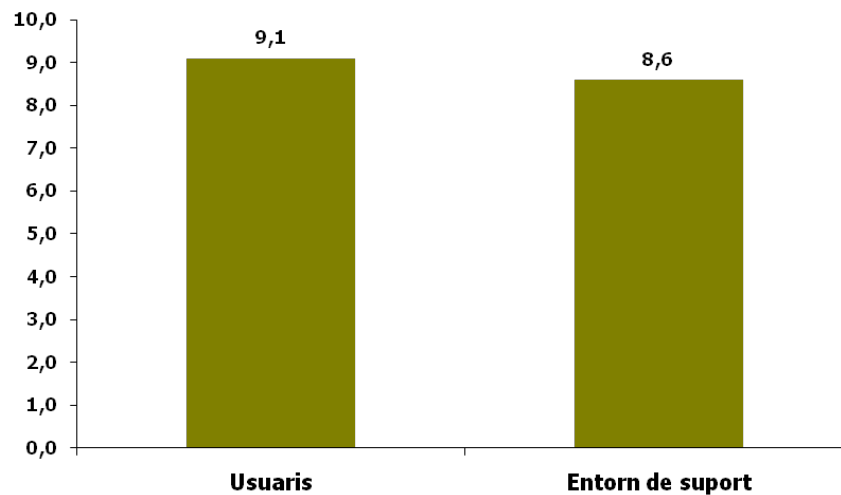
- Valoració de la quantitat d'hores i dies d'atenció que reben els usuaris, on 1 és la mínima i 10 la màxima puntuació.



Satisfacció

Grau de satisfacció amb la puntualitat i acompliment de l'horari Anual

- Valoració de la puntualitat i acompliment de l'horari per part dels treballadors que presten el servei, on 1 és la mínima i 10 la màxima puntuació.



Satisfacció

Grau de satisfacció amb com fa la seva feina el/ la treballador/a Anual

- Valoració de com realitzen la feina els treballadors que presten el servei, on 1 és la mínima i 10 la màxima puntuació.



Satisfacció

Percentatge d'usuaris / entorn que creu que el servei l'està ajudant a millorar el dia a dia de l'usuari

Anual

- Quocient entre el nombre d'usuaris /entorn que creu que el servei l'està ajudant a millorar el dia a dia i el nombre total d'usuaris / entorn entrevistats, respectivament.

