

## **OBSERVATORI DE LA XARXA LOCAL DE SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA. INFORME 2012.**

### **CÀPSULA 2      SERVEI D'AJUDA A DOMICILI: ELS PROFESSIONALS AL CENTRE DE LA QUALITAT DEL SERVEI**

L'Observatori de la Xarxa Local de Serveis Socials d'Atenció Domiciliària explota i analitza el *Protocol de dades estadístiques dels serveis socials d'atenció domiciliària* que des de l'any 2004 faciliten els ens locals a l'Àrea d'Atenció a les Persones de la Diputació de Barcelona.

Aquesta càpsula fa una aproximació als aspectes relacionats amb els professionals del SAD corresponents a l'activitat de 2011.

Enguany 222 ens locals han enviat 141 qüestionaris, la qual cosa suposa una elevada representativitat dels municipis que engloben al 86,60% de la població de la demarcació, excloent a la ciutat de Barcelona.

#### **CONTEXT**

A Catalunya el sector d'atenció a les persones s'ha anat desenvolupant en els darrers anys arran de la implantació de l'anomenada Llei de Dependència (LAPAD) i de la Llei de Serveis Socials. En el cas de la LAPAD, un dels seus objectius era la creació i professionalització dels llocs de treball. Malgrat això, l'oferta de recursos institucionals, la forta crisi econòmica, així com l'opció dels ajuts econòmics en lloc de serveis han marcat, a la baixa, les expectatives inicials.

Les potencialitats d'expansió d'aquest sector són coherents amb la menor disponibilitat de cura per part de la família i amb les necessitats creixents relacionades amb l'envelliment. A mesura que l'edat avança, la proporció de persones que no es poden valer per si mateixes i el seu pes en el conjunt de la societat augmenta.

En aquest sentit, el creixement de la col·laboració públic-privada en SAD esdevé un model justificat i recomanat a efectes d'eficiència i eficàcia. Aquest model ha d'incorporar, però, criteris de planificació, control, coordinació i avaluació d'aquests beneficis.

Davant d'aquest escenari es planteja el repte de garantir la sostenibilitat del servei d'ajuda a domicili, com a recurs estratègic i de proximitat d'atenció de llarga durada.

Per tot això, les persones que desenvolupen aquestes tasques tant pel que fa a la provisió pública com a la producció, són clau a l'hora de prestar un servei de qualitat i complex en la gestió com el SAD.

#### **PREGUNTES DE DEBAT**

- En quin moment es troba la col·laboració públic-privada en quant a la prestació del SAD?
- En matèria de professionals, quins aspectes caldria millorar en un context de provisió pública i producció privada?
- Quins efectes poden tenir les desigualtats de gènere en el sector de serveis d'atenció domiciliària?
- Quina és la presència dels gestors de SAD en els territoris de la demarcació de Barcelona?

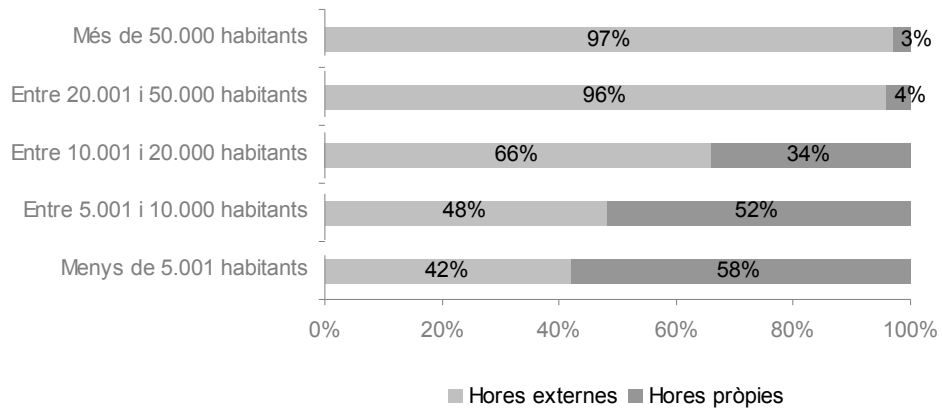
## DADES

L'anàlisi dels 2,4 milions d'hores prestades i la seva distribució, en funció de si són prestades per Professionals d'Atenció Directa al Domicili (PADD) propis dels ens locals o contractats externament, permet identificar un model de gestió cada vegada més orientat cap a l'externalització d'aquest servei, potenciant, cada cop més, la **col·laboració públic-privada**.

El **92%** d'hores de SAD estan externalitzades

Les hores de SAD externalitzades han passat de representar un 74% al 2007 a un 92% al 2011.

La prestació del SAD amb personal extern oscil·la des del 42% d'hores als municipis menors de 5 mil habitants, fins al 97% d'hores als municipis majors de 50 mil habitants. Un 15 % dels Professionals D'Atenció Directa al Domicili (PADD) són propis i un 85 % externs.



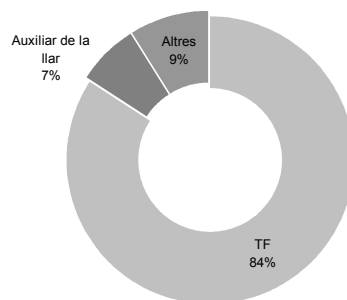
El **85%** dels PADD estan contractats externament

Dels professionals d'atenció directa al domicili contractats al 2011 com a **personal propi** dels ens locals, el perfil de treballador/a familiar és el més representat amb un 84%. En menor grau, es troben altres figures professionals, com l'assistent d'atenció domiciliària o l'auxiliar de gerontologia, amb un 9% i, finalment, l'auxiliar de la llar amb un 7%.

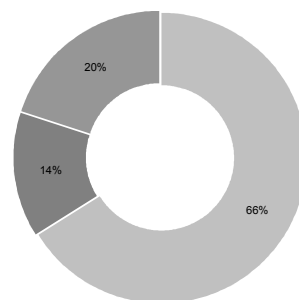
Pel que fa als PADD contractats **externament**, la representació de la figura dels treballadors familiars, tot i ser majoritària, ho és en un 66% de representació, seguit de la figura altres professionals, en gairebé un 20% i amb menor representació els auxiliars de la llar amb un 14%.

El perfil majoritari dels PADD són **TF**

Perfils professionals propis



Perfils professionals externs



El **82%** de les TF tenen contractes externs

---

**97%** dels/les TF són dones

---

### Treballadors/es familiars per sexe



Les tasques de cura les fan majoritàriament dones.

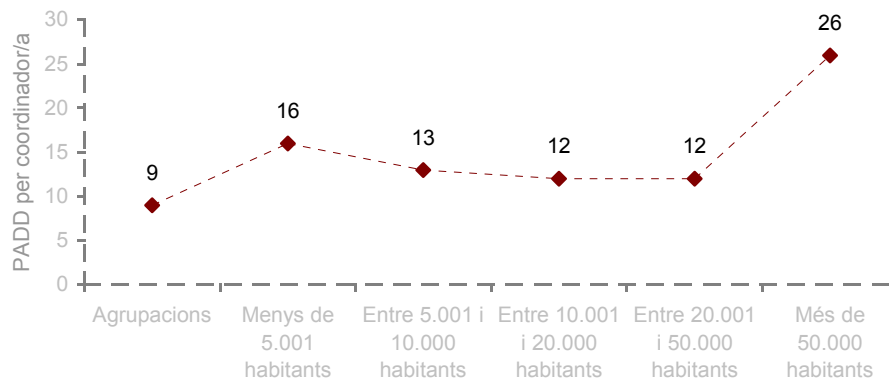
---

La mitjana de PADD per coordinador és de **18**

---

El creixement del SAD en quant a volum d'hores i necessitats de coordinació del PADD, així com entre administracions locals i empreses proveïdores, requereix cada vegada més de la figura dels **coordinadors tècnics i/o de gestió**. Les funcions d'aquests professionals són, bàsicament, les de control de la prestació del SAD i, en alguns casos, de la coordinació de la provisió.

### Rati de PADD per coordinador/a

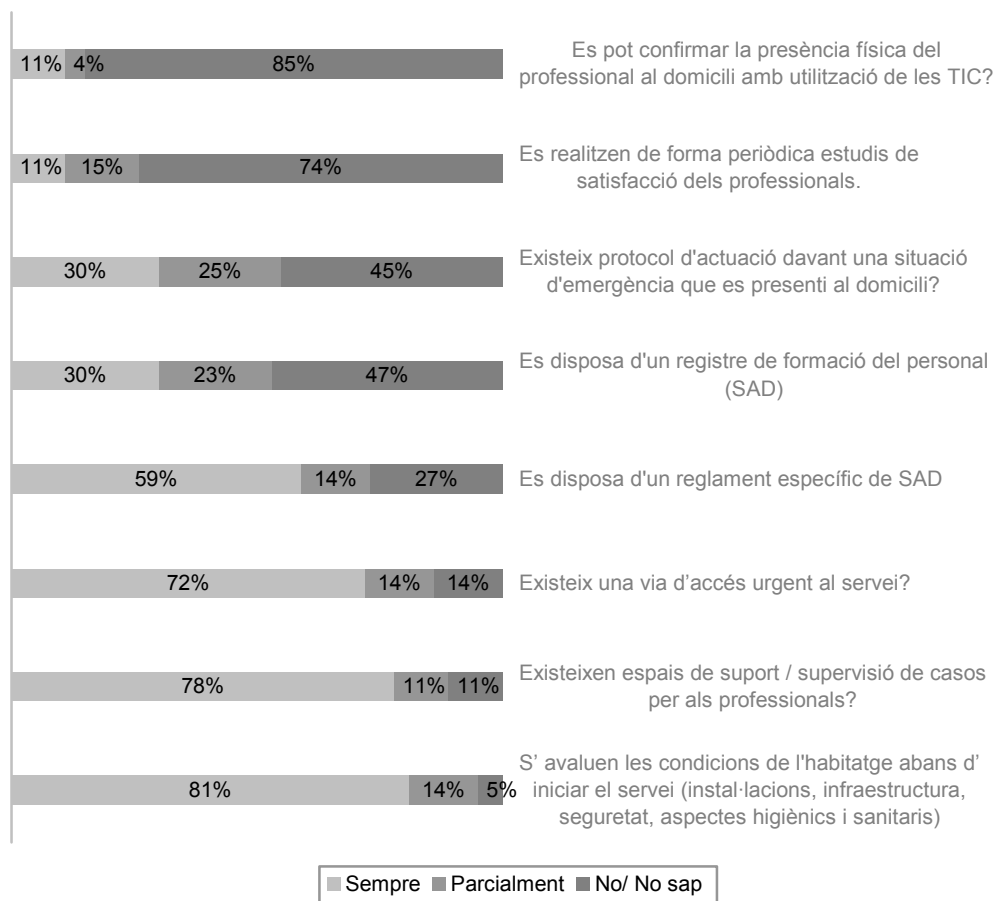


D'altra banda, cada cop és més generalitzable, sobretot en els municipis de major grandària, trobar la figura professional del **gestor del SAD**, responsable del control de la prestació i provisió de tots els serveis de proximitat del municipi.

### BONES PRÀCTIQUES

De forma generalitzada els serveis socials d'atenció domiciliària tenen establerts espais de suport i supervisió de casos per als professionals:

- Com a pràctiques esteses i consolidades, en més d'un 80% dels casos de forma total o parcial, es fa una **avaluació de les condicions de l'habitatge** (95%), existeixen **espais de suport/supervisió de casos** (89%) i existeix una **via d'accés urgent al servei** (86%).
- Pràctiques que es poden dir que estan arrelades sense ser compartides per la major part dels municipis, però presents en més d'un 50% dels casos, es troben la disponibilitat d'un **reglament de SAD** (73%), un **protocol d'actuació davant situacions d'emergència** (55%) i un **registre de formació dels professionals** (53%).
- Finalment, pràctiques poc desenvolupades i sobre les que es podria incidir serien: la realització d'**estudis de satisfacció dels professionals** (26%) i la **possibilitat de confirmar la presència dels professionals al domicili amb l'ús de les TIC** (15%).



## RECURSOS APORTATS DES DE LA XARXA LOCAL SAD

### Formació

L'oferta formativa de l'Àrea d'Atenció a les Persones inclou cursos en àmbits de la qualitat, la gestió organitzativa i econòmica, coneixement de l'entorn i de les necessitats, així com de les eines, els processos i les estratègies d'intervenció.

### Elaboració de documents tècnics i de gestió

- [Manual de Qualitat del Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili](#) (SAD). 2011
- [La formació per a la gestió de la qualitat en el SAD](#). 2011
- Guia Metodològica: l'elaboració d'un Quadre de Comandament Integral dels Serveis d'Atenció Domiciliària (pendent de publicació)

### Comunitat virtual de gestors de SAD

<http://xarxalocsad.diba.cat/>

Més informació i documents de la Xarxa Local SAD:

[http://diba.cat/web/benestar/xarxes/x\\_sad/x\\_sad](http://diba.cat/web/benestar/xarxes/x_sad/x_sad)