

**LA PROMOCIÓ I EL SUPORT
A L'AUTONOMIA PERSONAL DE
L'AJUNTAMENT D'EIVISSA**

La promoció i el suport a l'autonomia personal de l'Ajuntament d'Eivissa

Montse Baraldés Santasusana

Resum

La promoció i cura de l'autonomia personal que s'ofereix des de la Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament d'Eivissa disposa d'un ampli ventall de recursos per a l'atenció a les persones. Aquest àmbit d'actuació, emmarcat com a servei específic dins els Serveis Socials Comunitaris Bàsics (SSCB), s'aplica conjugant l'atenció personalitzada i de proximitat al propi domicili de la persona a qui va dirigit amb l'aplicació de noves tecnologies de seguiment i gestió.

Un dels altres aspectes que sobresurten en el treball d'aquest àmbit és l'establiment de criteris socials, mediambientals, de proximitat i de comerç just per a aquells serveis que, per la seva naturalesa, actualment no els pot prestar de forma directa la mateixa Administració.

El catàleg de serveis que s'ofereix inclou el servei d'informació i assessorament a la persona i família, el d'ajuda a domicili, el de préstec d'ajudes tècniques, el de menjar a domicili, el de teleassistència i el de neteja de la llar.

Tots disposen de l'acompanyament i assessorament professional, per tal d'assolir el màxim grau de satisfacció de la persona que s'atén en primer terme, i la tranquil·litat i transparència amb la qual cal treballar per a la seguretat de la família.

La conjugació dels tres aspectes —amplitud de serveis, aplicació de noves tecnologies i implementació de criteris socials i mediambientalment responsables— fa que la resposta del servei estigui basada en la recerca constant de la qualitat com a base principal per a l'atenció de les persones que en són beneficiàries.

Resumen

La promoción y el cuidado de la autonomía personal que se ofrece desde la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Ibiza dispone de un amplio abanico de recursos para la atención a las personas. Este ámbito de actuación, enmarcado como un servicio específico dentro de los Servicios Sociales Comunitarios Básicos (SSCB), se aplica conjugando la atención personalizada y de proximidad dentro del propio domicilio de la persona a quien va dirigido con la aplicación de nuevas tecnologías de seguimiento y gestión.

Uno de los otros aspectos que sobresalen en el trabajo de este ámbito es el de establecer criterios sociales, medioambientales, de proximidad y de comercio justo para aquellos servicios que, por su naturaleza, actualmente no se pueden prestar de forma directa por la propia Administración.

El catàlego de servicios que se ofrecen incluye el de información y asesoramiento a la persona y familia, el de ayuda a domicilio, el de préstamo de ayudas técnicas, el de comida a domicilio, el de teleasistencia y el de limpieza de la casa.

Todos ellos cuentan con el acompañamiento y asesoramiento profesional para conseguir el máximo grado de satisfacción de la persona que se atiende en primer momento, y la tranquilidad y transparencia con las que es necesario trabajar para la seguridad de la familia.

La conjugación de los tres aspectos —amplitud de servicios, aplicación de nuevas tecnologías e implementación de criterios sociales y medioambientales responsables— hace que la respuesta del servicio esté basada en la búsqueda constante de la calidad como base principal para la atención de las personas que son beneficiarias.

1. Introducció

La Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament d'Eivissa fa més de vint anys que ofereix assistència personal, al seu domicili, a tots els ciutadans que ho necessiten i que sota valoració tècnica així ho requereixen.

Durant aquests darrers quatre anys, la Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament d'Eivissa, amb tot el suport polític del regidor, Joan Ribas, així com de l'equip d'Unitat de Gestió, Xavier Vilamanyà i Elena Pérez, ha treballat per millorar la gestió i coordinació de tots els serveis que té l'Ajuntament per a la promoció i el suport a l'autonomia de la ciutadania del municipi d'Eivissa que ho necessiti, i també facilitar la feina a l'equip de treballadors i treballadores.

Aquests canvis no s'haurien pogut dur a terme sense la implicació de tots els tècnics i professionals que conformen l'equip de treball.

2. La promoció i el suport a l'autonomia personal

2.1. Definició

Aquesta àrea té com a objectiu principal promoure l'autonomia personal de tota persona que, independentment de la seva edat, circumstàncies físiques, psíquiques o socials, es troba en una situació de manca d'autonomia o de dificultats per desenvolupar les activitats quotidianes de la vida diària, o que presenta unes problemàtiques familiars

especials que requereixen suport extern de serveis específics.

Dins els diferents serveis que integren les accions per a la promoció i cura a l'autonomia personal, el més rellevant es el Servei d'ajuda domiciliària (SAD), el qual s'ha convertit en una alternativa altament eficient a la institucionalització o a l'entrada a la residència de les persones que en són beneficiàries, així com una resposta òptima a les problemàtiques derivades de la falta d'autonomia funcional, soledat, desestructuració familiar, etc.; garanteix el manteniment en l'entorn social i alhora el suport necessari per desenvolupar amb autonomia la màxima normalització de la vida quotidiana i diària. També ofereix suport social a aquelles famílies en situació de manca d'autonomia personal, dificultats de desenvolupament o amb problemàtiques familiars especials, de caràcter temporal o permanent.

3. Els serveis que s'ofereixen per a la promoció i el suport a l'autonomia

3.1. Informació i assessorament dels recursos existents

El treballador social del servei ofereix informació, assessorament i suport en la tramitació envers recursos, serveis, prestacions existents, tant del mateix ajuntament com d'altres administracions, que estiguin relacionats amb la problemàtica de manca d'autonomia presentada. És el primer contacte de la persona amb l'àrea.

3.2. Servei d'ajuda a domicili (SAD)

Aquest servei consisteix en un conjunt d'actuacions coordinades i organitzades per l'equip de treball del SAD que tenen com a objectiu promocionar l'autonomia personal de les persones beneficiàries, a través d'actuacions de caràcter individual, dins la llar i de suport social.

Les tasques que es desenvolupen des del servei són:

- Tasques de caràcter personal: són aquelles activitats i tasques que recauen sobre la mateixa persona beneficiària, i van dirigides a mantenir el seu benestar personal i social. Entre d'altres, cal destacar: ajuda en la higiene personal, ajuda a vestir-se i menjar, control de la medicació, suport per a la mobilitat i companyia dintre i fora del domicili; acompanyaments i/o supervisió en aquestes tasques.

- Tasques de caràcter domèstic i d'atenció a la llar: són aquelles relacionades que es fan a la llar, dirigides al suport de l'autonomia personal, com l'alimentació, la vestimenta, el manteniment i l'organització de l'habitatge.

— Tasques de caràcter integrador per fomentar la participació, i acompanyaments a l'entorn del beneficiari.

— Tasques de caràcter rehabilitador. Són el conjunt d'actuacions de caràcter formatiu i de suport psicosocial dirigides al desenvolupament de les capacitats personals i a la integració de la persona beneficiària en la seva unitat de convivència i en el seu context relacional, i el suport emocional als seus cuidadors.

— Actuacions de caràcter educatiu. Dirigides a fomentar hàbits de conducta i adquisició d'habilitats bàsiques. Cal destacar: organització econòmica i familiar, formació d'hàbits de convivència i competència parental.

Durant l'any 2018, el servei d'ajuda a domicili ha atès 159 persones. Hi ha 58 casos nous i 41 casos de baixa, i s'han prestat 15.000 hores de servei.

3.3. Servei de préstec d'ajudes tècniques

És un servei que proporciona a les persones beneficiàries de SAD, o dels centres de serveis socials comunitaris bàsics, material tècnic que millora i ajuda a fer de manera més autònoma les activitats de la vida diària, alhora que també ajuda la persona cuidadora a dur a terme les tasques de cura personal de manera més còmoda.

L'inventari d'ajudes tècniques de què disposa l'Ajuntament inclou aparells com: caminadors, cadires i taules de dutxa, elevadors de WC, cadira de rodes, llit articulat, matalàs i coixins antiescares, rentacaps, ajudes per a les transferències, grua elèctrica..., entre d'altres.

En el moment de la cessió, sempre s'acompanya el material al domicili de la persona per oferir un assessorament del seu ús i la posterior supervisió.

Encara que la cessió de l'ajuda tècnica a la persona usuària és des del moment que es presta fins que es deixa d'usar, no té un temps límit.

El ajuts tècnics més demanats continuen sent els destinats a atencions de caràcter personal i de mobilitat.

Cada any, l'Ajuntament continua ampliant i actualitzant el parc d'ajudes tècniques per poder cobrir la demanda existent al municipi, i se substitueixen aparells donats de baixa per deteriorament.

L'any 2018 s'han prestat un total de 24 ajuts tècnics.

3.4. Servei de menjar a domicili

L'Ajuntament d'Eivissa, mitjançant un conveni amb la Fundació Ignasi Wallis, presta una atenció integral a trenta domicilis que consisteix en menjar a domicili i 15 casos d'atenció personal.

Aquest servei ofereix una atenció integral per part dels professionals de la Residència Reina Sofia (menjar cuinat i tasques personals), amb la finalitat de facilitar que la persona gran en situació de dependència pugui continuar en el seu domicili.

El perfil de les persones a les quals s'ofereix el servei és divers: persones grans soles amb o sense suport familiar, amb malalties degeneratives, persones grans en situació de risc, amb problemàtica psicossocial...

El menjar inclou esmorzar (llet, cafè, suc, torrades, melmelada, mantega, embotit) i dinar (primer, segon plat i postres).

De caràcter personal, inclou aquelles activitats dirigides a la vida personal (higiene personal, entre altres).

Aquest servei continua tenint una valoració molt satisfactòria per part dels beneficiaris —i en especial rellevància, la prestació de menjar a domicili— com una millora en la seva qualitat de vida i manteniment al seu entorn. Cada vegada és un servei més demandat i es fa evident la necessitat de disposar de més places.

Com a millora d'aquest servei, l'Ajuntament d'Eivissa ha tret la licitació per a la contractació del servei amb una ampliació de fins a 55 menús diaris, 25 més que actualment.

Al llarg del 2018 han estat perceptores del servei quaranta persones.

3.5. Tramitació i subvenció de teleassistència

L'Ajuntament subvenciona el servei de teleassistència a casos socials a través d'un contracte de serveis amb Creu Roja.

La tramitació i la valoració per accedir a aquest servei es fa des dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics.

La teleassistència es tracta d'un servei tècnic d'atenció domiciliària que té com a finalitat permetre i assegurar una estada segura de la persona usuària al seu propi habitatge, i preveure situacions de risc.

Consta d'una central d'alarma domèstica connectada telefònicament amb un centre de control. La persona usuària porta un polsador (penjat al coll o braçalel) que pot activar des de qualsevol punt del seu domicili davant diferents incidències d'emergència, i pot rebre una resposta ràpida per part de l'equip humà del centre de control, el qual canalitza la seva demanda cap al recurs més idoni: avisar algun familiar, contactar amb els serveis d'urgència: una ambulància o metge...

Proporciona un servei d'atenció a les demandes les 24 hores del dia. A més, fa de manera periòdica un seguiment telefònic i visites domiciliàries per tal de mantenir un contacte personal i directe amb l'usuari i d'assegurar el correcte funcionament del sistema.

Aquest servei està dirigit a més grans de 65 anys i/o a persones amb algun tipus de discapacitat o malaltia que afecta la seva capacitat de resposta en una situació de risc personal o que requereix una atenció especial.

És important que la persona usuària del servei tingui la capacitat per saber distingir situacions de perill i s'acorda amb ella, mitjançant un acord signat, fer un bon ús de l'aparell.

El nombre d'usuaris del servei de teleassistència al llarg de l'any 2018 és de 250, 44 homes i 206 dones.

3.6. Servei de neteja de la llar

El servei de neteja i manteniment de la llar és un servei de suport destinat a mantenir les condicions d'ordre i higiene de la llar de la persona beneficiària.

Per a aquest servei, l'Ajuntament té un contracte de serveis amb una empresa externa. Aquesta empresa gestiona una auxiliar de neteja que fa les neteges de les llars que es valoren des de l'equip tècnic.

També es fan neteges d'inici de servei per a persones amb manca d'autonomia i diverses problemàtiques socials i econòmiques, davant la valoració de l'equip tècnic del SAD o dels centres de serveis socials comunitaris bàsics. Aquests suports de neteja extraordinaris estan destinats a condicionar la llar dels usuaris amb caràcter previ a l'inici del servei quan sigui necessari, per tal de facilitar el manteniment ordinari i quotidià de tots els espais de l'habitatge, interiors i exteriors.

L'avaluació per part dels beneficiaris i del mateix servei és molt satisfactòria. És una necessitat molt demandada pels usuaris i els professionals, per la qual cosa cada vegada s'evidencia més la necessitat de consolidació com a servei de neteja durant tot l'any,

ja que hi ha determinats domicilis que, per les seves característiques (persones grans soles, amb malalties degeneratives, amb discapacitat, famílies amb menors en situació de risc, persones amb problemàtica psicosocial), és necessari que mantinguin un mínim d'higiene i ordre per evitar arribar a una situació de risc i d'insalubritat.

Al llarg del 2018 han estat perceptores del servei 29 persones, i se n'han prestat 1.800 hores.

4. Contractes de serveis

L'Ajuntament d'Eivissa, atès el volum de feina i amb la necessitat de donar resposta a totes les demandes, té contractes de serveis amb diverses empreses; com a novetat, implanta criteris socials i mediambientalment responsables:

- Del servei d'ajuda a domicili, amb un contracte anual de 4.000 hores, per donar suport al servei d'ajuda a domicili, substitucions, i així garantir-ne la continuïtat a totes les persones usuàries.
- Del servei de neteja de la llar, amb un contracte anual de 1.800 hores de neteja a llar de les persones usuàries valorades per l'equip tècnic.
- Del servei de menjar a domicili, amb un contracte anual de cinquanta menjars diaris. Al plec de prestacions hi ha millores en el nombre de places, en el volum del menjar (un sol plat o varis plats), entre d'altres. S'espera iniciar els canvis d'aquest servei aquest any 2019.
- Del servei de teleassistència, per tal de gestionar-lo.

5. Funcionament i equip humà per a la promoció i el suport a l'autonomia personal

L'equip humà i de treball per dur endavant aquests serveis el formen:

- Una coordinadora
- Una treballadora social
- Una supervisora de les treballadores familiars
- 13 treballadores familiars

L'accés al ventall de serveis per part dels ciutadans del municipi d'Eivissa, i així ser beneficiari de qualsevol dels serveis descrits anteriorment, es pot sol·licitar personalment a l'Ajuntament, mitjançant un familiar i/o per derivació d'algun servei sanitari (hospital, centre de salut), o telemàticament a la seu electrònica de l'Ajuntament.

Imatge de la seu electrònica de l'Ajuntament d'Eivissa

La sol·licitud permet establir, sobre agenda i amb la treballadora social, una entrevista i/o visita al domicili a la persona per conèixer la seva demanda i valorar el servei més idoni.

La treballadora social, amb la col·laboració de la família o de la mateixa persona usuària, proposarà un pla de feina per donar resposta a les seves necessitats, on es concreten els objectius que tindrà el servei. Aquest pla de feina es plasma en un informe social, que és traslladat a la comissió, que s'encarrega de fer la darrera valoració, atorgar el servei i concretar les hores i les tasques necessàries de cada proposta.

6. Aplicació de noves tecnologies per al bon funcionament de l'àrea

Durant els darrers tres anys, s'han anat implementant diferents programes informàtics per tal d'agilitzar la gestió dels serveis i dels diferents treballadors que el conformen, tenint en compte les innovacions tecnològiques actuals.

L'aplicació d'aquests nous sistemes informàtics ha influenciat positivament en aquests aspectes:

- Gestió d'expedients socials únicament electrònics (eliminació d'expedients en paper).
- Control d'hores de servei individual per a cada cas de manera immediata.
- Compliment amb la norma de protecció de dades personals.
- Descàrrega de volum de feina administrativa.
- Comunicacions internes més immediates i efectives.
- Coordinació i immediatesa d'intercanvi d'informació entre els tècnics.
- Facturació real dels serveis realitzats.

6.1. HSI – Història Social Integrada

Mitjançant conveni entre l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, el Consell Insular d'Eivissa i l'Ajuntament d'Eivissa. L'Ajuntament s'hi va adherir l'any 2017 i es va començar a utilitzar l'HSI com a recurs tecnològic per al treball de la història social i intervenció social, per retirar l'expedient en paper de les persones.

Aquest sistema permet tenir una base de dades dels casos atesos als SSCB de manera immediata, alhora que permet fer una explotació de dades en àmbit estadístic permanent i segons les necessitats tant de les entitats municipals com de les autonòmiques i estatals, i per complir la normativa actual de protecció de dades personals.

Mitjançant aquest programa es registren les dades bàsiques dels usuaris i del pla d'intervenció i l'evolució de les intervencions socials amb les persones usuàries i les seves famílies, amb què es treballa; permet gestionar els expedients dels diferents centres de SSCB i explotar les dades necessàries per fer un diagnòstic de les necessitats socials dels municipis i les característiques i els perfils dels usuaris.

Tota persona que fa ús de la xarxa de Serveis Socials Comunitaris Bàsics és registrada al programa HSI (història social integrada) signant el corresponent consentiment. Aquest programa permet disposar en xarxa de tota la informació actualitzada i la documentació necessària de la persona usuària en tot moment durant la intervenció.

Imatge d'encapçalament del programa HSI



6.2. Jano Socials

L'avenç en l'ampliació de serveis durant aquests darrers quatre anys en la promoció i el suport a l'autonomia personal va crear la necessitat d'implantar un nou sistema de gestió de tots els serveis. Aquesta eina es materialitza amb el programa informàtic Jano Socials.

És un sistema desenvolupat especialment pel sector de serveis socio-sanitaris i especialitzat en la gestió del servei d'ajuda a domicili i serveis relacionats i complementaris, com són el servei de neteja de la llar, servei de menjar a domicili, servei de teleassistència i servei de prestació de material i ajudes tècniques.

Aquest programa permet registrar totes les dades de la persona usuària: dades personals, domicili, edat, número d'expedient, situació d'habitatge, situació econòmica, grau de discapacitat i dependència, treballador social de referència, dades d'interès, la seva planificació horària, el control d'hores realitzades per cada cas, elaboració de la facturació... entre d'altres.

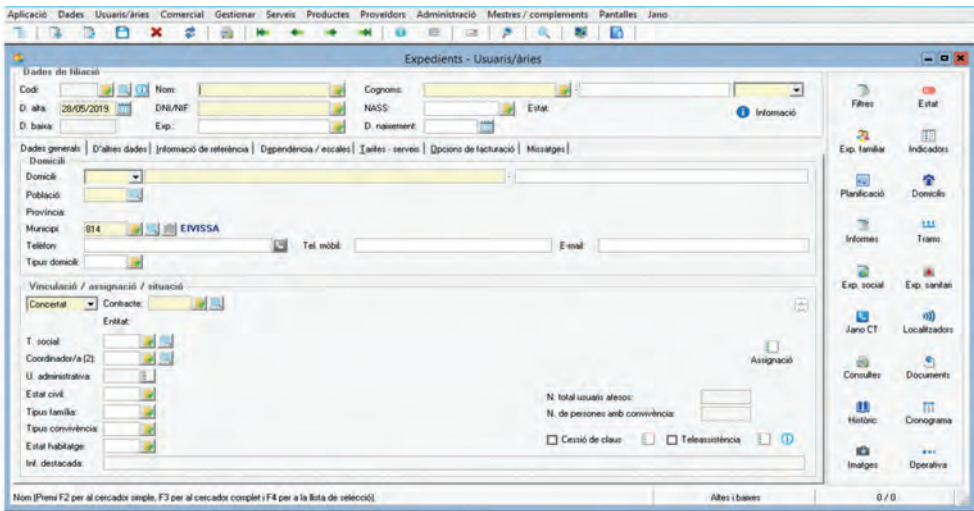


Imatge inicial del programa Jano

L'expedient d'usuaris està compost d'un apartat (en la part superior de la fitxa) d'informació general de la persona usuària i amb una estructura de pestanyes a la part inferior que permet gestionar les altres àrees. Així mateix, hi ha un botó d'informació general que ens informa del/s servei/s que es presten.

6.2.1. Dades generals

Aquest apartat permet visualitzar esquemàticament la informació més rellevant de la persona usuària. Les dades bàsiques de la persona atesa, el treballador social referent, el tipus de família, l'estat de la llar i el nombre de persones que conviu en.



Imatge del programa Jano

6.2.2. Altres dades

En aquest apartat es recullen diferents indicadors, com d'on ha estat derivada la persona, la procedència, la nacionalitat, el nivell cultural, l'idioma..., que és una informació complementària a l'hora de posar en marxa el servei.

Hi ha un apartat de «dades a considerar», on s'informa de totes aquelles dades que afecten el servei que es desenvolupa amb la persona usuària, i que s'han de tenir en compte: característiques de la persona, especificitats del servei... Aquesta informació és molt necessària i útil quan el personal que l'atén ha de fer la tasca.

També hi ha un apartat on es poden definir diferents escales d'avaluació de la dependència o una escala personalitzada d'elaboració pròpia.

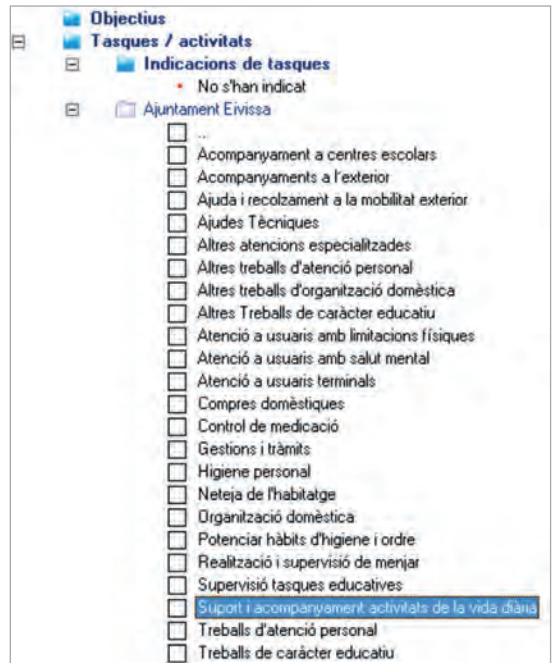
6.2.3. Facturació

El servei d'ajuda a domicili és un servei de copagament a l'Ajuntament d'Eivissa. Aquesta liquidació és fàcilment realitzable a través d'aquest programa. Cada mes es treu la facturació que ha de pagar la persona usuària, on es reflecteixen les hores i el percentatge que ha d'assumir. Aquest programa ha facilitat la gestió i ha millorat totes les incidències que hi havia.

6.2.4. Altres indicadors

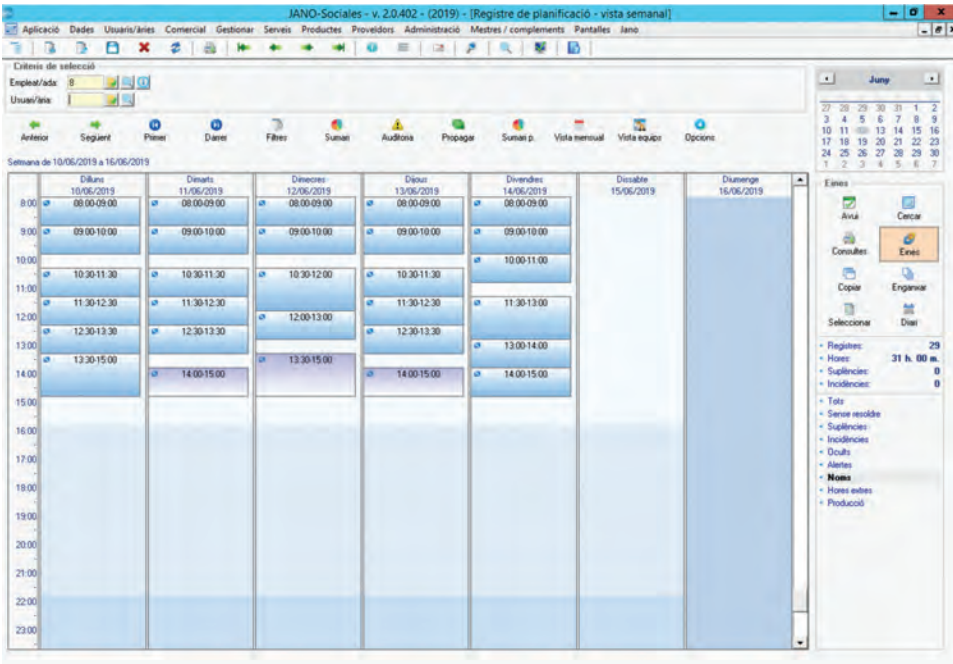
En aquest programa es pot donar d'alta la persona usuària a tants serveis com necessiti. Actualment, es duu la gestió dels programes següents: servei d'ajuda i menjar a domicili, teleassistència i ajudes tècniques.

En el programa es poden assenyalar els objectius i les tasques a realitzar en cada servei.



6.2.5. Planificació dels serveis

Amb aquest programa Jano es fa la planificació dels serveis d'ajuda a domicili i de neteja de la llar. La planificació és individual de cada treballador i se'n simplifica la interpretació. Amb aquest nou programa ens ha estat més àgil la planificació de cada treballador, per cobrir llocs de feina, optimitzar en la ruta, desplaçaments, temps...



Imatge del programa Jano

Cada treballador pot accedir a aquesta planificació a través de l'aplicació instal·lada al seu telèfon de feina. També poden accedir a cada expedient que tenen assignat per conèixer-lo abans del seu inici.

Aquesta nova eina ha economitzat la coordinació de les treballadores familiars amb l'equip de gestió, per notificar canvis en la seva planificació.

Mi planificación



Imatge del programa Jano Mobile

6.3. Jano CT - Control de presència

L'Ajuntament va fer una inversió en compra de dispositius telefònics que tinguessin tecnologia QR per a les treballadores familiars per tal que, amb la instal·lació de l'aplicació del Jano i un lector de targetes NFC als domicilis, es pogués dur a terme el control d'hores de servei prestat a cada cas.

Cada persona usuària té assignat un codi que es vincula a una targeta NFC. Aquesta targeta és un adhesiu que s'enganxa al seu domicili. Amb aquesta targeta NFC, quan acudeix la treballadora familiar al domicili i passa el lector que té instal·lat al seu telèfon mòbil, queda reflectit al programa l'horari en què es du a terme el servei (tant d'entrada com de sortida).

Amb aquest sistema s'ha estalviat fer rebuts en paper del servei que es prestava per control horari, i s'està en tot moment informat sobre el temps i la localització de la treballadora. També s'eviten incidències de retards o de sortides anticipades de les treballadores per diferents motius, i s'acrediten les hores efectives de la prestació.

Referències bibliogràfiques

Ordre de la Conselleria de Benestar Social de 2 d'octubre de 2000, per la qual es regula el servei d'ajuda a domicili.

<<http://boib.caib.es/pdf/2000126/mp15698.pdf>>

Seu electrònica de l'Ajuntament d'Eivissa.

<<https://eivissa.sedelectronica.es/>>

Pàgina web de l'Ajuntament d'Eivissa.

<<http://www.eivissa.es/portal/index.php/ca/>>

Jano EMR Software.

<<https://www.emrsoftware.es/>>

Autora

MONTSE BARALDÉS SANTASUSANA

Puig-reig, Barcelona 1973. Diplomada en Educació Primària i amb l'habilitació d'educadora social des de 2002. Actualment, coordinadora de la Unitat de Treball Social Eixample i del servei d'ajuda a domicili de l'Ajuntament d'Eivissa. Ha treballat com a educadora social al Programa «Dalias» del Govern balear (1999-2002), a l'Oficina de la Dona del Consell d'Eivissa (2002-2008) i a l'Ajuntament d'Eivissa des de 2008.