



Xarxa Local de Serveis  
d'Atenció Domiciliària



Diputació  
Barcelona  
xarxa de municipis  
Àrea de Benestar Social

**MODEL DE CIRCUIT D'ATENCIÓ A  
L'USUARI/ÀRIA DELS SERVEIS  
SOCIALS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA**

Consell General de la Xarxa Local de SAD  
16 de febrer de 2004

## PRESENTACIÓ

El document que presentem és un instrument de gestió elaborat per la Xarxa Local de Serveis Socials d'Atenció Domiciliària, el primer d'una sèrie que esperem molt fructífera.

La missió de la Xarxa és la col·laboració tècnica per al desenvolupament harmonitzat del SAD, cercant el creixement quantitatiu i qualitatiu d'aquests serveis socials, tot garantint l'equitat en l'accés i l'ús del SAD a la ciutadania de la província de Barcelona. El marc teòric de referència d'aquest desenvolupament és el "Model de Gestió dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària".

La col·laboració tècnica es materialitza en l'elaboració de protocols que, tot referenciant-se en el model de gestió esmentat, permetran estandaritzar les eines de gestió i posar-les a l'abast dels professionals que gestionen serveis de SAD no sols als municipis adherits a al Xarxa, sinó també a tots aquells que vulguin compartir els nostres objectius.

Per encàrrec del Comitè de Coordinació de la Xarxa, el juny del 2003 es constitueix una Comissió tècnica amb l'objectiu de construir un model de circuit de l'atenció a l'usuari de servei d'atenció domiciliària.

La metodologia del treball en xarxa que ha possibilitat la realització d'aquest protocol es basa en la negociació i el diàleg, en el coneixement compartit. Per això la realització d'aquest document es deu a la col·laboració estreta en el si de la Comissió de professionals municipals, de la Diputació i consultors experts en anàlisi de processos, que al llarg de 6 sessions de treball –de juny a novembre del 2003- han dissenyat i consensuat un circuit d'atenció a l'usuari de SAD.

Aquest circuit parteix de la distinció bàsica entre Provisió pública i producció externalitzada del SAD que propugna el Model de Gestió i el desenvolupa tot adaptant-se a la realitat actual dels serveis socials municipals. És per això que hi trobem reflectides situacions particulars com una determinada metodologia de detecció de necessitats de la gent gran, que enllaça amb un producte ja tradicional de l'Àrea de Benestar Social, que són els estudis de gent gran.

També s'ha volgut incloure en el mapa del circuit la coordinació socio-sanitària, ja que és una peça clau en l'atenció a la dependència.

El repte que cal afrontar a continuació és la divulgació i implementació del model de circuit que hem proposat, que sens dubte ha de ser millorat a mesura que es vagi experimentant.



## OBJECTIUS

L'oportunitat de dur a terme el disseny dels processos SAD corresponents a les fases de provisió i producció del servei es pot resumir en els motius següents:

1. Garantir als clients externs del SAD el mateix producte/servei, sigui quin sigui el municipi on visquin o el professional que els atengui.
2. Passar del mecanisme tradicional de transmissió del coneixement en aquest sector (de viva veu) a una sistemàtica que reflecteixi documentalment el “què, per a qui i com”, fent-lo independent de les persones i facilitant la incorporació de nous membres als equips.
3. No es pot avaluar el que prèviament no s'ha pautat. Els circuits que a continuació es descriuen són el punt de referència per avaluar la bondat de les actuacions professionals alhora que dins de l'estratègia benchmarking permeten substituir “el millor” pel “gold standard” que significa el circuit dissenyat.
4. Avançar tímidament, però avançar a la recerca de la solució de continuïtat entre salut i dependència, en establir un marc de coordinació sociosanitària insuficient encara però que marca una tendència per sobre de l'entesa cordial entre les persones.
5. Intentar separar amb nitidesa la “provisió” de la “producció”, replantejant la tradicional tendència del sector a suplir de forma vicariant les mancances de la provisió en comptes d'avaluar la gestió de l'operador.



## MAPA DE PROCESSOS SAD: advertiments previs

Tot això fa d'aquest treball de disseny de processos un primer pas transcendent, però en tot cas només un primer pas que ens obligarà a seguir caminant.

1. Per a una correcta interpretació de la globalitat dels processos clau que configuren el macroprocés SAD ha de procedir-se a la interrelació d'aquests ja que cadascun aïlladament no és un fi en sí mateix i la seva veritable dimensió es percep quan s'interrelaciona amb d'altres.
2. No és objectiu d'aquest treball el descriure els processos de producció dels serveis, l'organització i gestió dels quals correspon a l'operador, bé sigui propi o externalitzat. La responsabilitat de l'EBASP és procedir a l'acollida, diagnòstic i assignació d'operador per posteriorment avaluar el treball de l'esmentat operador tant pel que fa al seu comportament com a empresa (acompliment de les seves obligacions contractuals veure subprocés seguiment de l'operador) com als resultats concrets relatius a cada cas assignat (veure coordinació en el subprocés de producció del servei sense incidència), que obre la porta juntament a modificacions en la necessitat diagnosticada a la gestió del cas.
3. No s'ha de pretendre trobar-se reflectida en el mapa de processos SAD la realitat puntual de cadascun dels serveis participants en la xarxa. Es tracta d'oferir a tots ells un model conceptual que serveixi de punt de referència de la seva tasca sense constituir-se per això en un "peu forçós" per treballar tal qual el model indica. L'important és el marc conceptual, no el seguiment estricte de les seves passes.
4. En serveis petits, diverses de les funcions descrites poden ser realitzades per una mateixa persona. Això no treu validesa al model ja que es tracta que encara que sigui una mateixa persona qui efectuï distintes funcions sigui conscient en cada moment dels diferents rols que assumeix.
5. En alguns casos poden reflectir-se activitats o tasques avui no realitzades pel fet de dependre o exigir l'acord amb altres (coordinació sociosanitària), perquè no s'hagin assumit aquestes activitats com a pròpies (seguiment de l'operador) o perquè no se'ls hagi donat la seva veritable dimensió (gestió del cas). Tant unes com altres han d'incorporar-se a la forma de procedir habitual de cada servei per ser consubstancials amb el model.



6. La reiterada apel·lació a EBASP com a responsable d'una activitat, en comptes d'especificar *treballador/a social*, *educador/a social*, etc com hauria de ser, és per donar cabuda a qualsevol forma d'organització derivada de les peculiaritats de cada servei. En la traducció del marc general a cada cas particular ha de substituir-se l'EBASP per la indicació del professional que es responsabilitza de l'activitat.
7. El macro procés descrit es refereix bàsicament a l'atenció a la gent gran i deponent. Això no treu que la majoria de subprocessos siguin igualment vàlids per a d'altres col·lectius i que en qualsevol cas siguin un referent útil per descriure els adequats a aquestes poblacions de risc (infància i adolescència, dones maltractades, etc) en cada municipi.
8. La valoració de les càrregues de treball associades al procés SAD no és objecte d'aquest projecte, si bé la seva descripció tal com s'ha realitzat és indispensable per tal de conèixer l'esmentada càrrega. No és possible conèixer temps i per tant persones en funció de l'activitat si abans no s'ha estabilitzat el procés i el mètode. El desenvolupament de les càrregues de treball hauran de ser objecte d'un projecte posterior.

En un altre ordre de coses, si el procés no s'estandaritza no podrà incloure's en l'estratègia benchmarking.

9. Si bé el macro procés SAD es planteja d'una forma seqüencial (acollida-seguiment de l'operador) els subprocessos "assignació operador" i "seguiment operador" no corresponen a processos clau (els objecte del treball) si no a processos de suport que s'inclouen en el flux general per a millor comprensió en comptes de situar-los com tècnicament hauria de fer-se com a suport als de diagnòstic i producció.

Resten per tant fora del propòsit d'aquest treball la resta dels processos de suport i la totalitat dels estratègics (veure Mapa de processos).

10. A fi i efecte d'interpretar adequadament el significat de la simbologia utilitzada en la descripció dels processos, s'annexa una descripció succinta de cadascun d'ells.

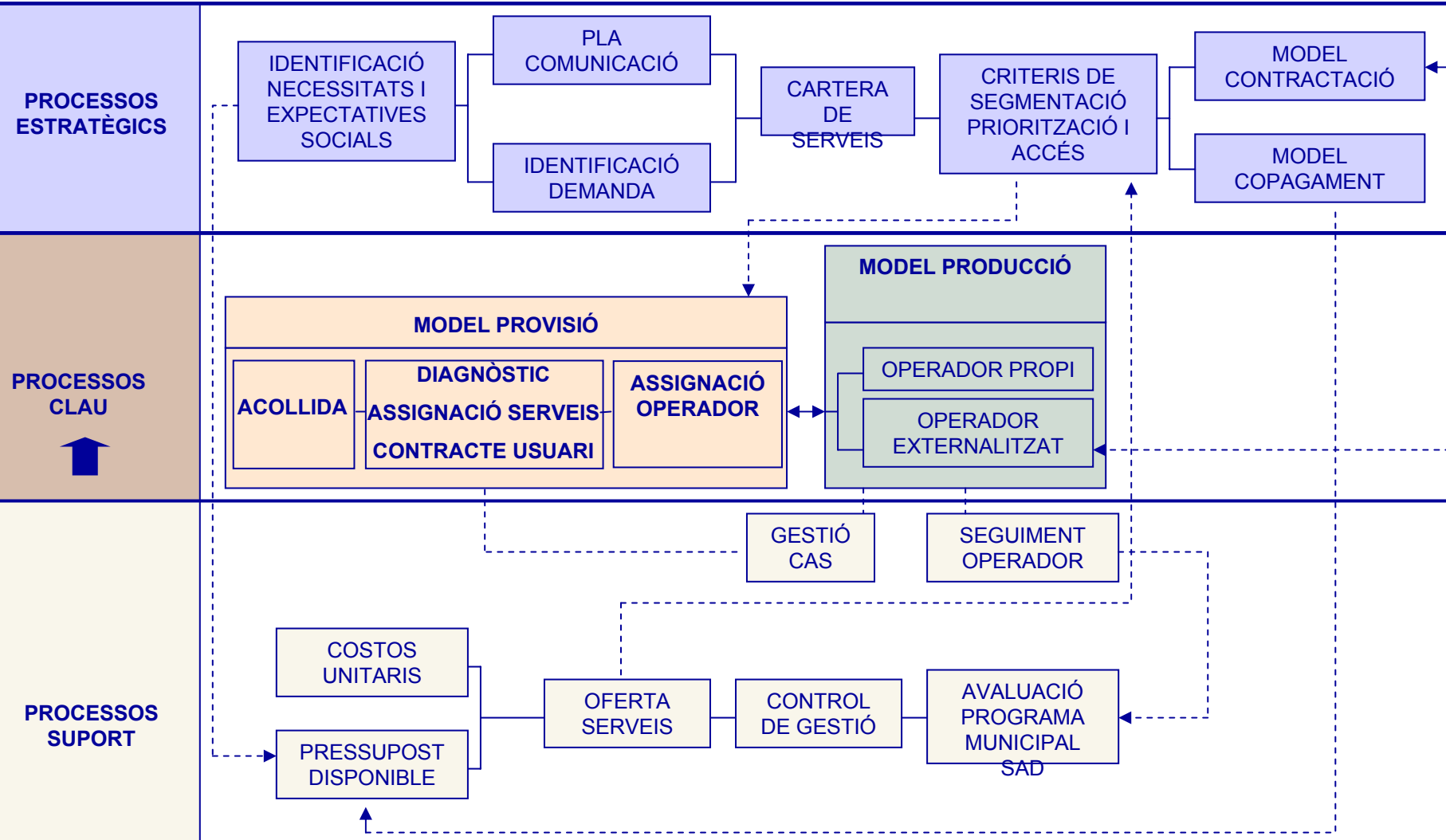


## RELACIÓ D'INSTITUCIONS I PROFESSIONALS DE LA COMISSIÓ

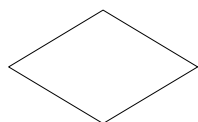
Institució	Cognoms	Nom
Ajuntament de Gavà	Herrador Bueno	Estrella
Ajuntament de Montmeló	Roldán Cuenca	Maribel
Ajuntament de Sabadell	Pla Pérez	Elena
Ajuntament de Molins de Rei	Ruano Jiménez	Nelia
Ajuntament d'Arenys de Munt	Pascual Roca	Anna
Ajuntament d'Esparraguera	García Lavín	Aurora
Ajuntament d'Esplugues de Llobregat	Mateo Murcia	Agnès
Ajuntament d'Olesa de Montserrat	Linares Riera	Elisabeth
Ajuntament de Cabrera de Mar	Álvarez Castro	Marta
Ajuntament de Castelldefels	Langreo Oropesa	Gloria
Ajuntament de Cervelló	Martin Enrill	Carlota
Ajuntament de Collbató	García Lavín	Aurora
Ajuntament de Cornellà de Llobregat	Martínez Barnés	Esther
Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat	Palma Ferrando	Montserrat
Ajuntament de la Llagosta	de las Morenas	Salomé
Ajuntament de la Palma de Cervelló	Mur Mur	Neus
Ajuntament de Manresa	Fernández	Asun
Ajuntament de Mataró	Juberias	Anna
Ajuntament de Mataró	Gil	Maria
Ajuntament de Mollet del Vallès	Girbau i Marsal	Carles
Ajuntament de Montgat	Gil Centelles	Rosa
Ajuntament de Sant Joan Despí	Saez Ripoll	Maria Dolors
Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	Martín García	Anna Ma.
Ajuntament de Teià	Amat i Verdaguer	Carme
Ajuntament de Terrassa	Mateu Segura	Àngels
Ajuntament de Vic	Escala i Castells	Núria
Ajuntament del Prat de Llobregat	Juanpere Ferré	Montserrat
Consell Comarcal del Baix Llobregat	Larrosa Garciandia	Olga
Diputació de Barcelona	Martínez Rodríguez	Pilar
Diputació de Barcelona	Serra Rebassa	Jordi
Diputació de Barcelona	Maluquer Margalef	Elisabeth
Diputació de Barcelona	Domínguez Rubio	José Antonio

Amb la col·laboració dels consultors: Francesc Moreu i Helena Hermida.





## NOMENCLATURA DIAGRAMES DE FLUXE



Desició



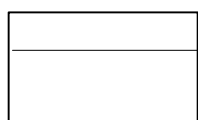
Connector de pàgines



Finalització

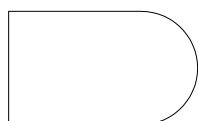


Base de dades

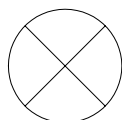


Qui la realitza

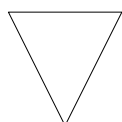
Activitat



Temps d'espera



Retorn



Arxiu





## MAPA DE PROCESOS SAD

### DISSENY DEL CIRCUIT OPERATIU:

#### FASE DE PROVISIÓ DEL SERVEI

ACOLLIDA

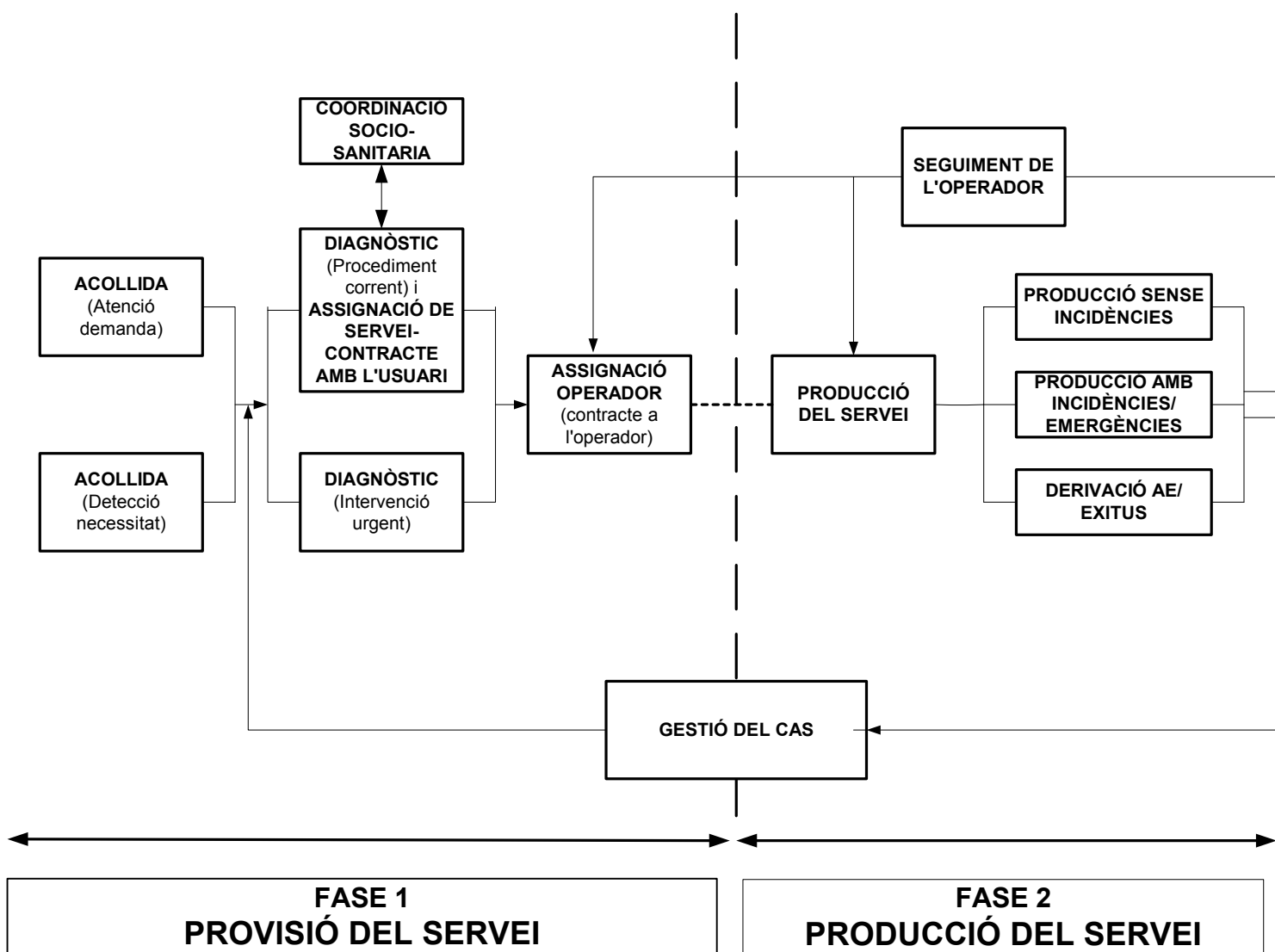
DIAGNÒSTIC i  
ASSIGNACIÓ DE  
SERVEI-  
CONTRACTE  
AMB L'USUARI

ASSIGNACIÓ  
OPERADOR

GESTIÓ DEL  
CAS

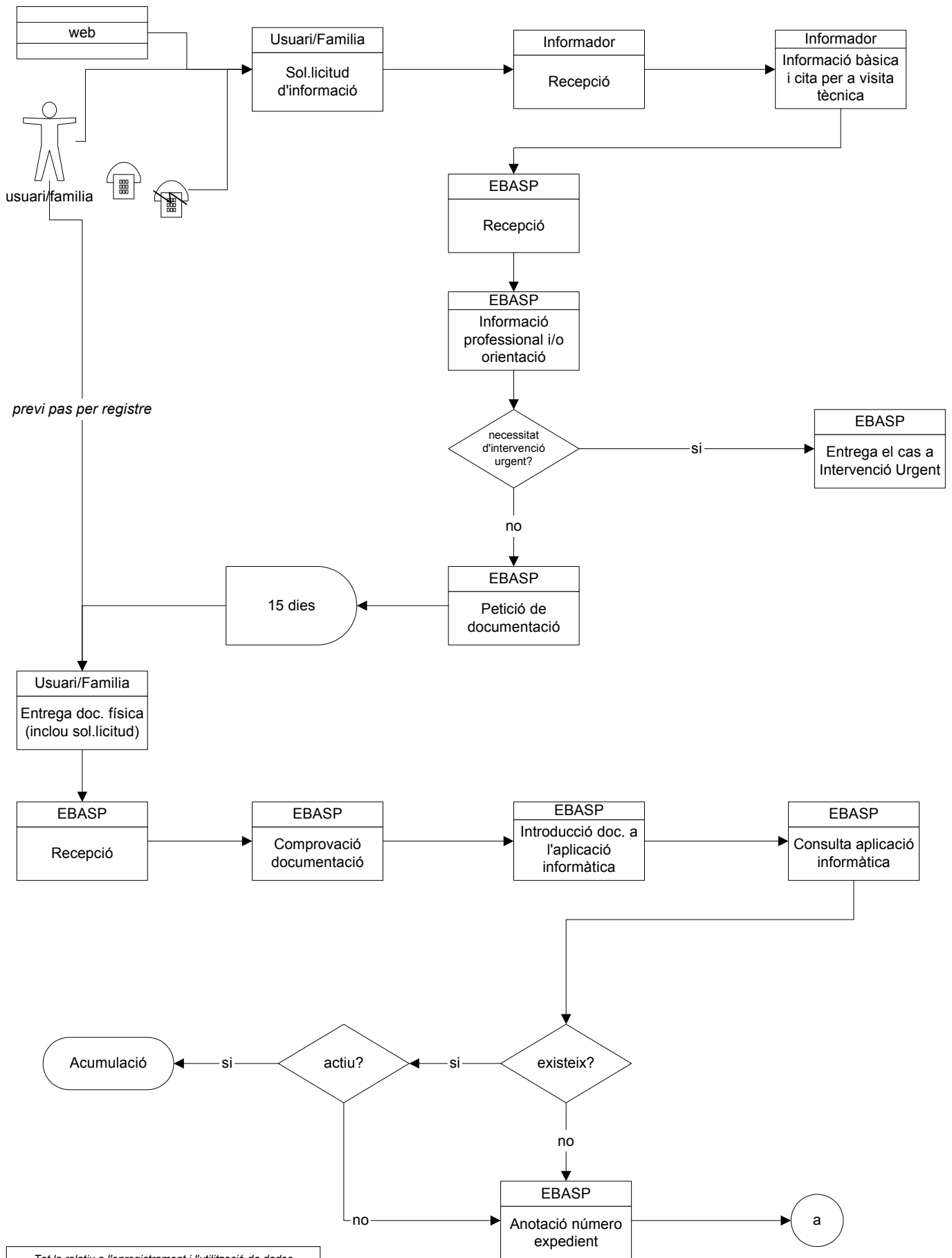


# ESQUEMA DEL MACRO PROCÉS



# ACOLLIDA (ATENCIÓ DEMANDA)

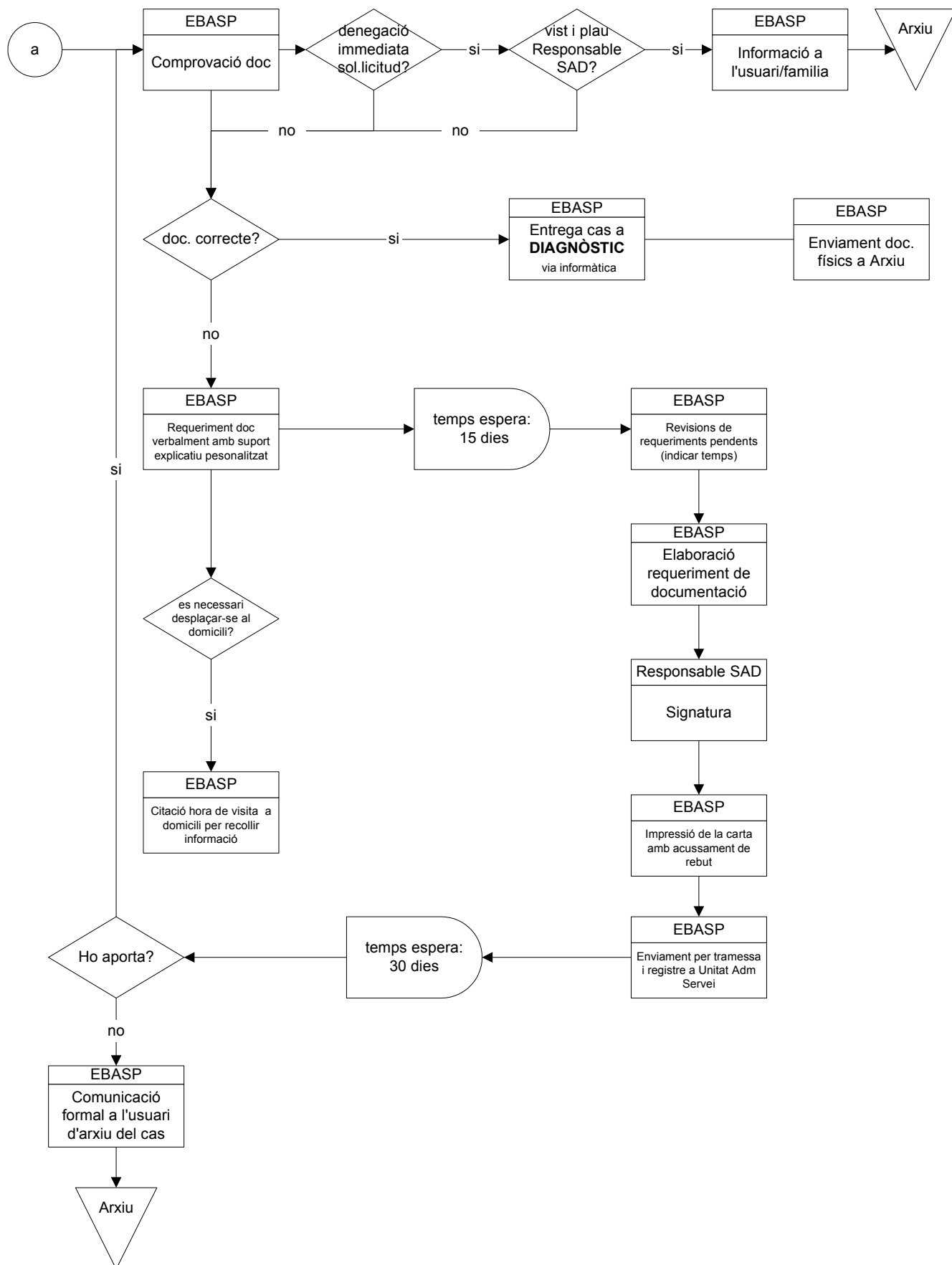
**Missió:** Anàlisi de la demanda/necessitat i la seva potencial correspondència amb els Serveis SAD.



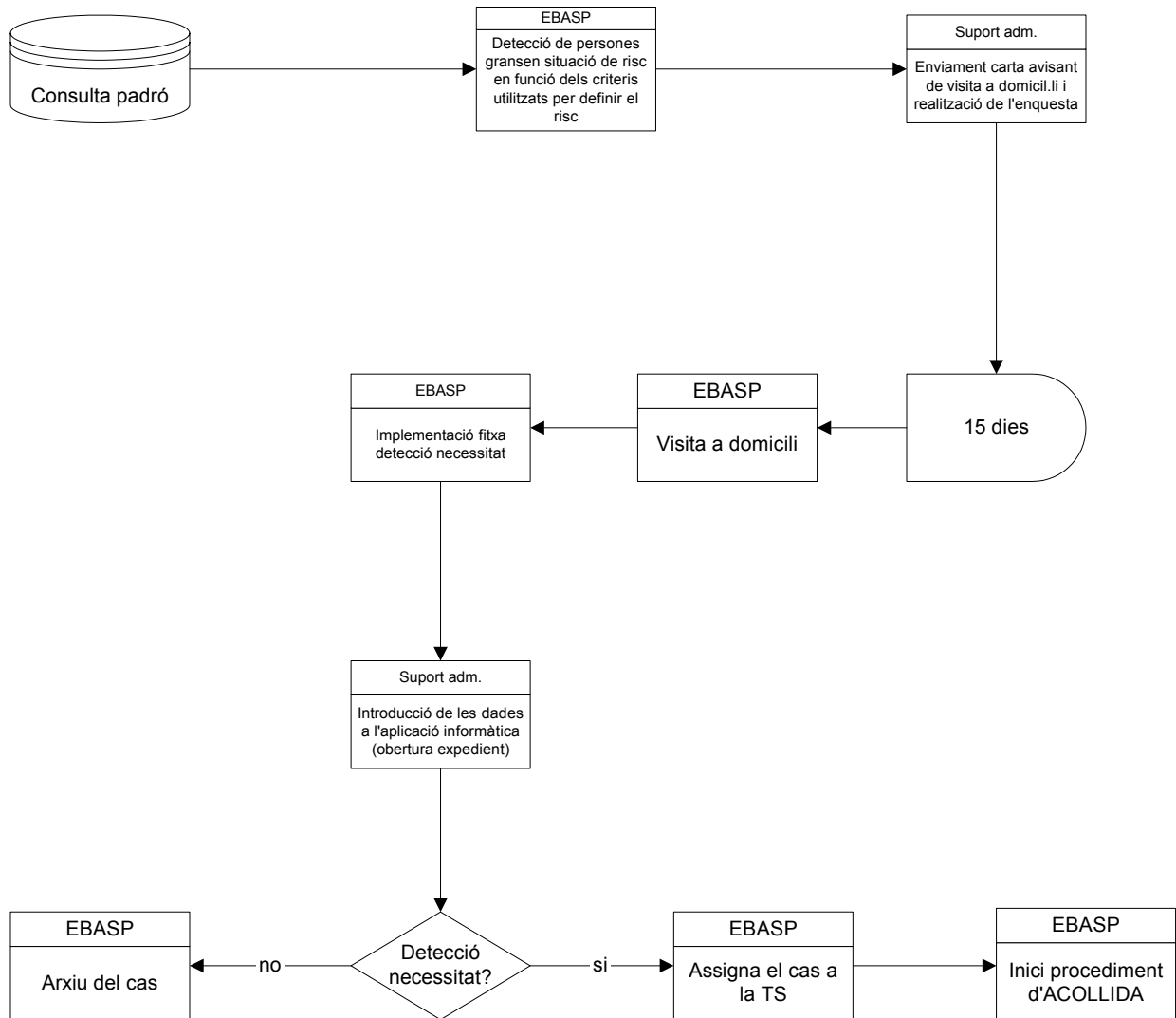
Tot lo relatiu a l'enregistrament i l'utilització de dades personals està subjecte a la normativa sobre la Llei de Protecció de dades personals



# ACOLLIDA (ATENCIÓ DEMANDA)

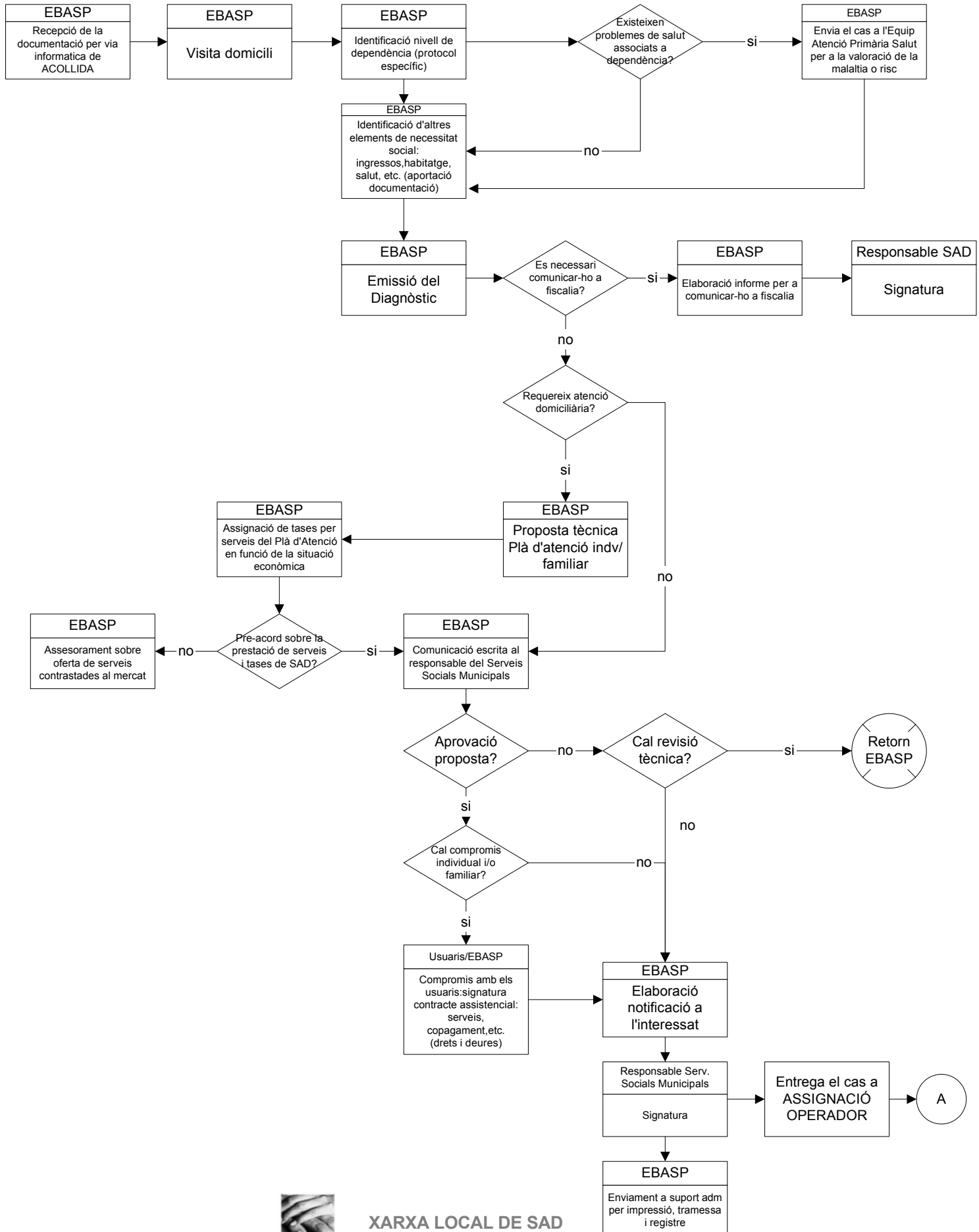


# ACOLLIDA (DETECCIÓ NECESSITAT) GENT GRAN

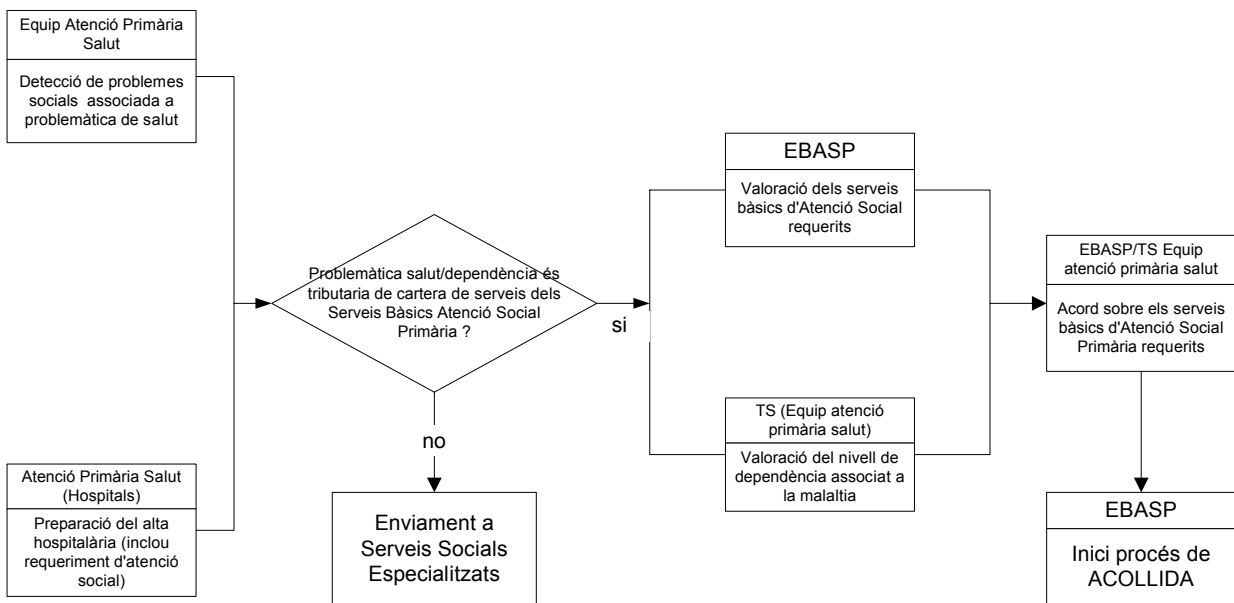


# DIAGNÒSTIC i ASSIGNACIÓ DE SERVEI-CONTRACTE AMB L'USUARI

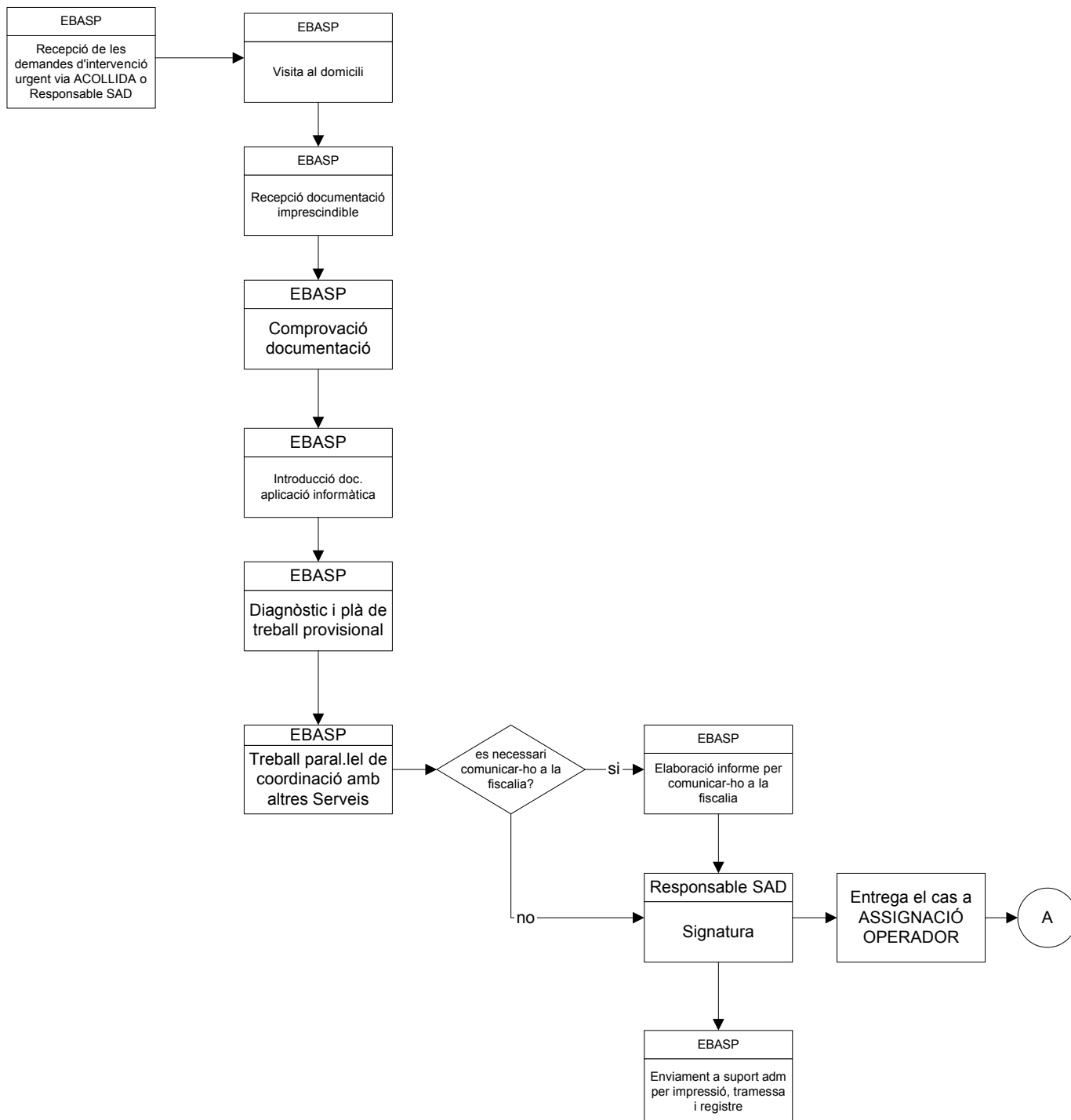
**Missió:** Procés estandaritzat d'anàlisi de la situació de dependència física-psíquica o funcional amb l'objectiu d'arribar a una conclusió respecte a la necessitat o no dels Serveis de SAD, així com definició del pla d'intervenció adaptat a la necessitat detectada.



# PROCEDIMENT DE COORDINACIÓ AMB L'EQUIP ATENCIÓ PRIMÀRIA DE SALUT



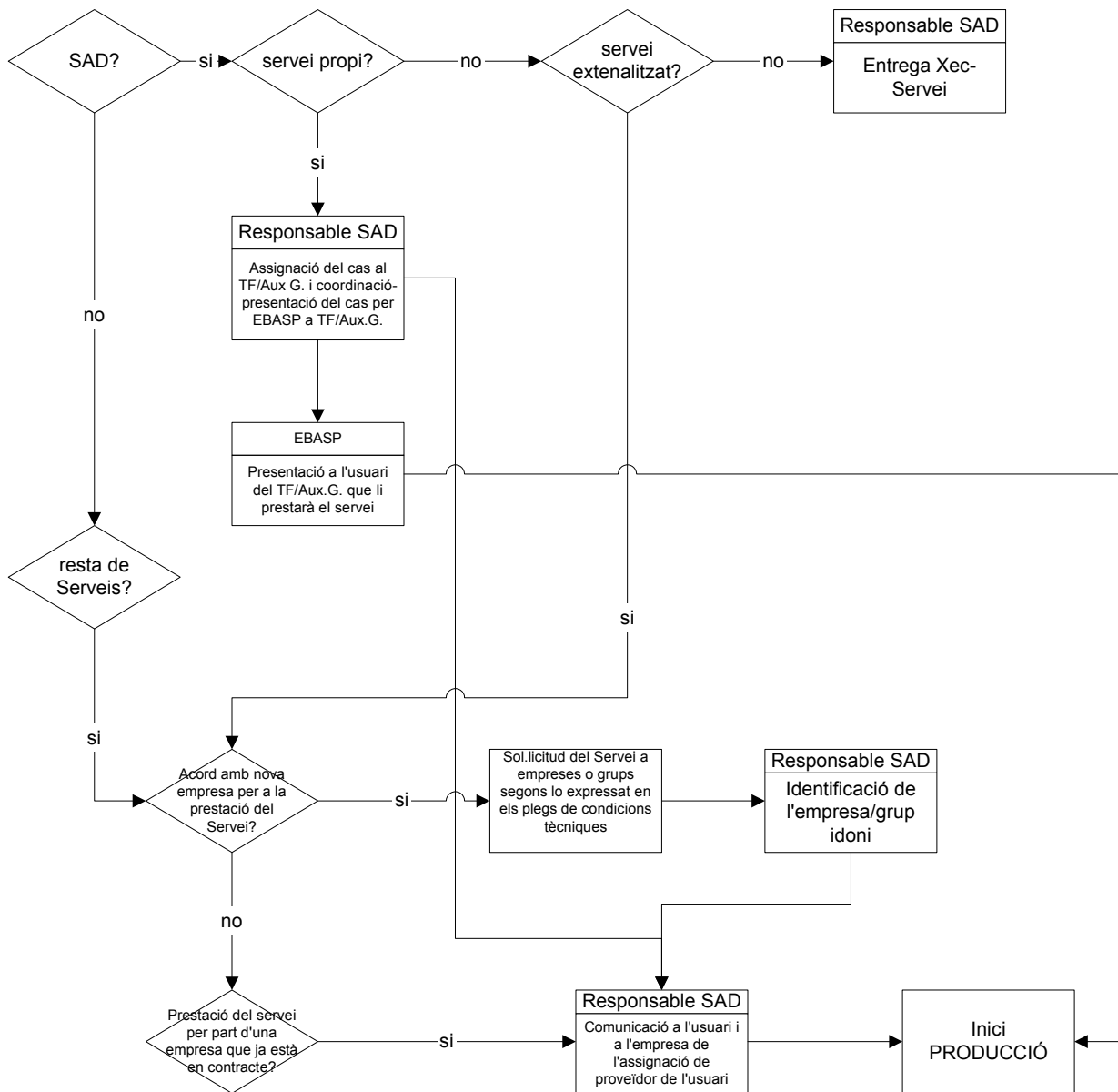
# PROCEDIMENT D'INTERVENCIÓ URGENT





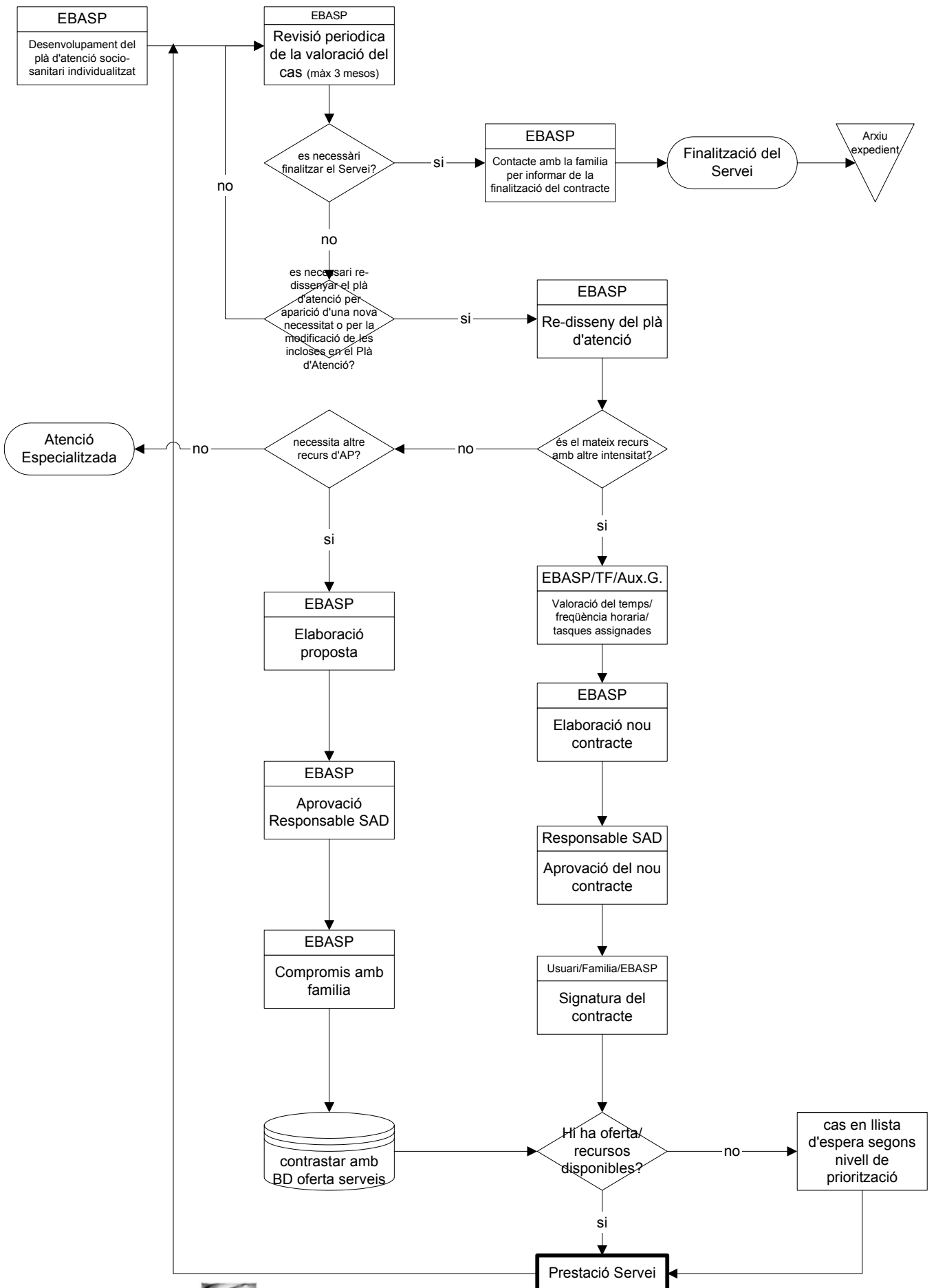
## ASSIGNACIÓ a OPERADORS

**Missió:** Transferència del contracte de Servei i usuari a l'operador (intern/extern) amb les condicions i mecanismes establerts en el model de producció i en els corresponents plegs de condicions del contracte.



# GESTIÓ DEL CAS

Missió: Revisió periòdica de la permanència del diagnòstic que va donar lloc a l'assignació dels Serveis i en el seu cas re-ajustament dels mateixos a les noves necessitats.



## MAPA DE PROCESOS SAD

### DISSENY DEL CIRCUIT OPERATIU:

#### FASE DE PRODUCCIÓ DEL SERVEI

PRODUCCIÓ  
sense incidències

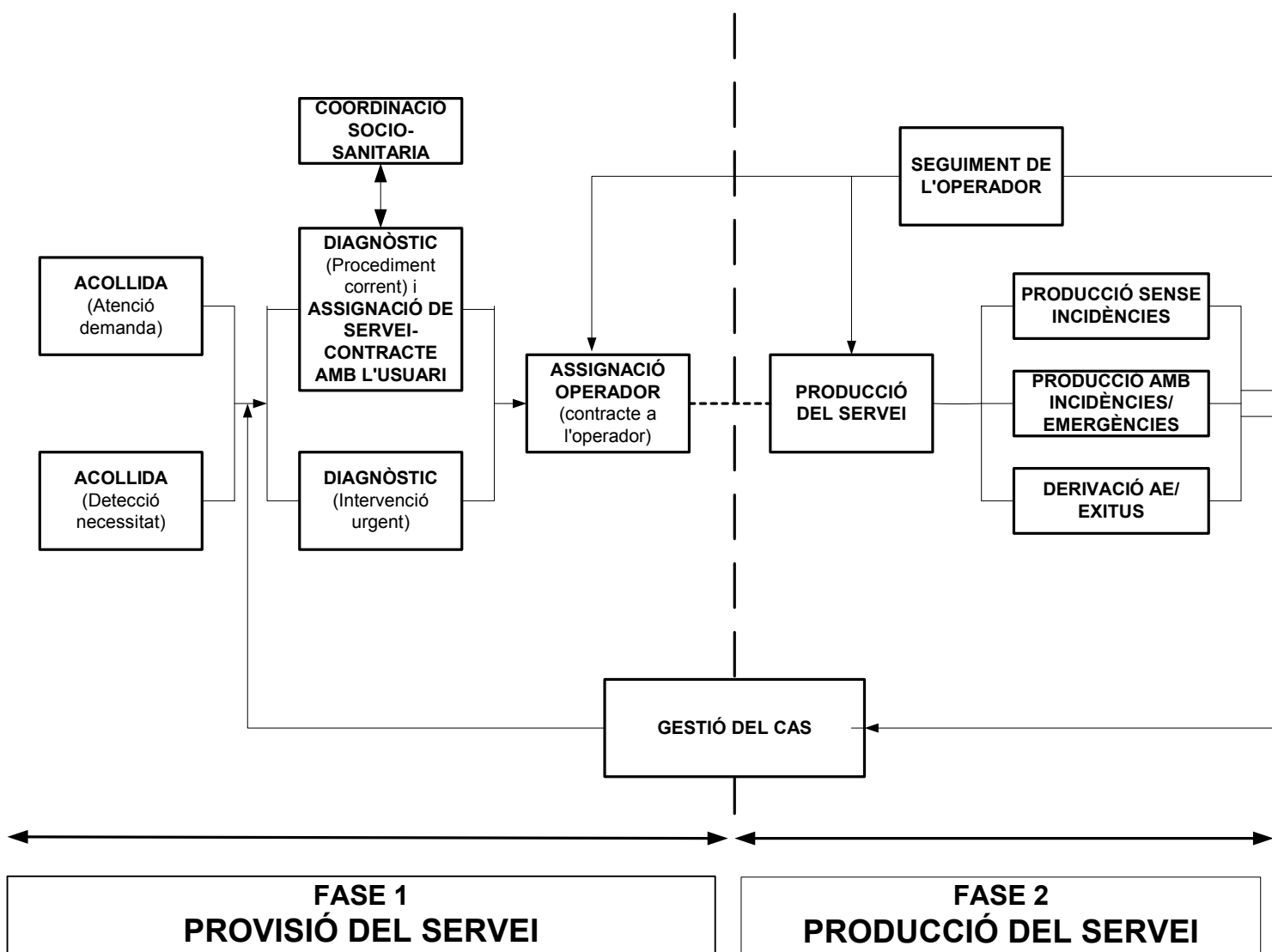
PRODUCCIÓ  
amb incidències/  
emergència

DERIVACIÓ AT.  
ESPECIALITZ/  
EXITUS

SEGUIMENT DE  
L'OPERADOR

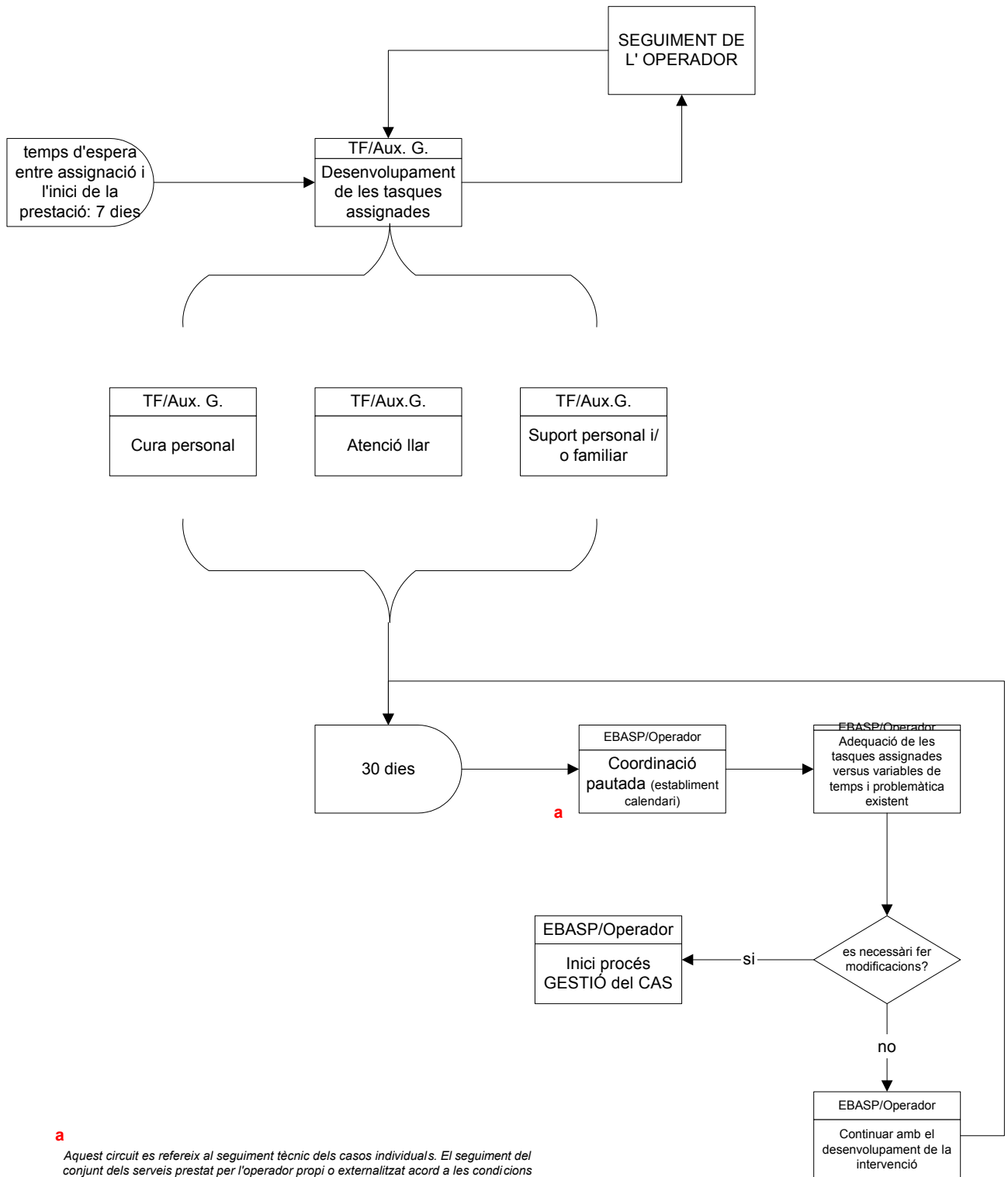


# ESQUEMA DEL MACRO PROCÉS

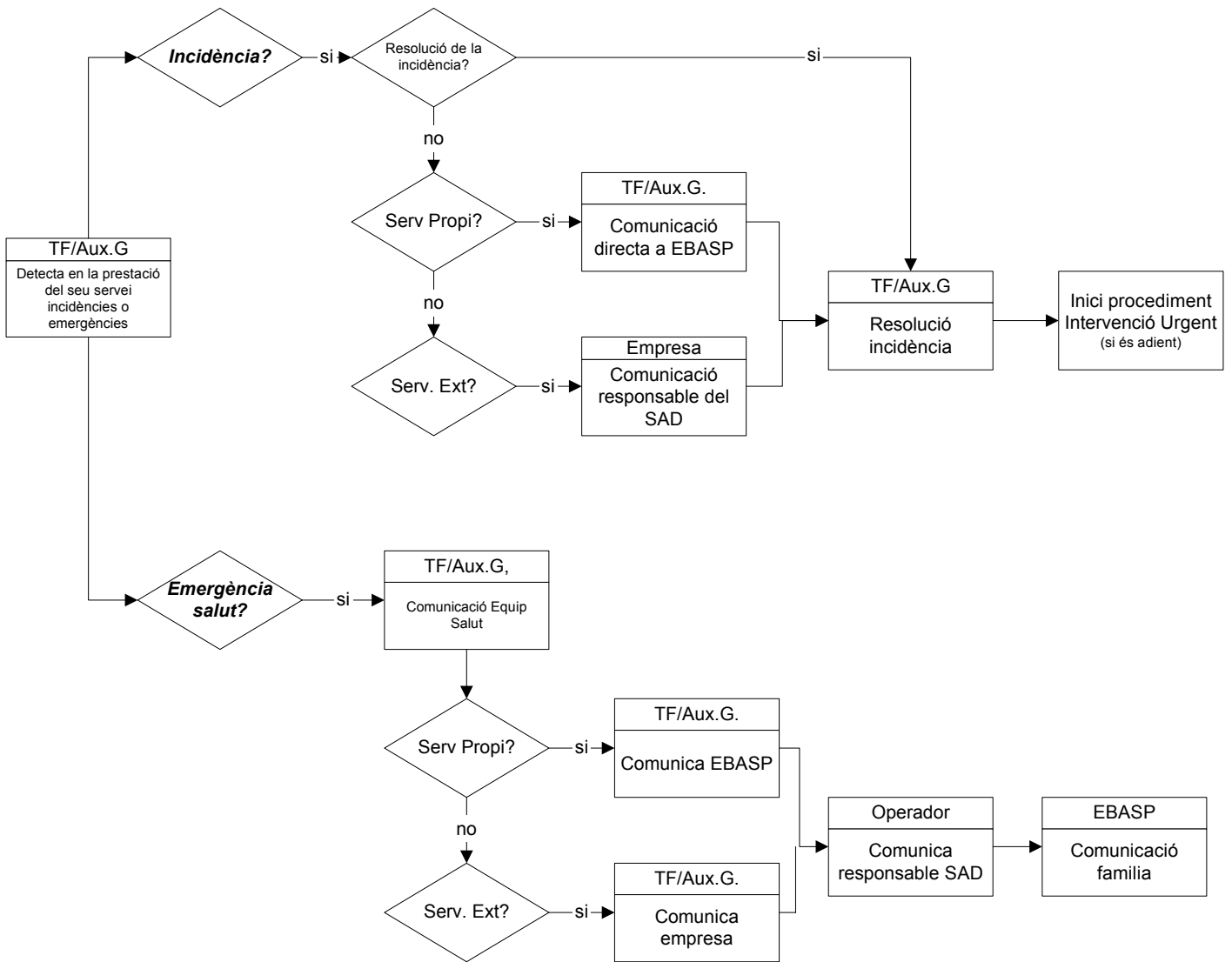


# PRODUCCIÓ DEL SERVEI sense incidències

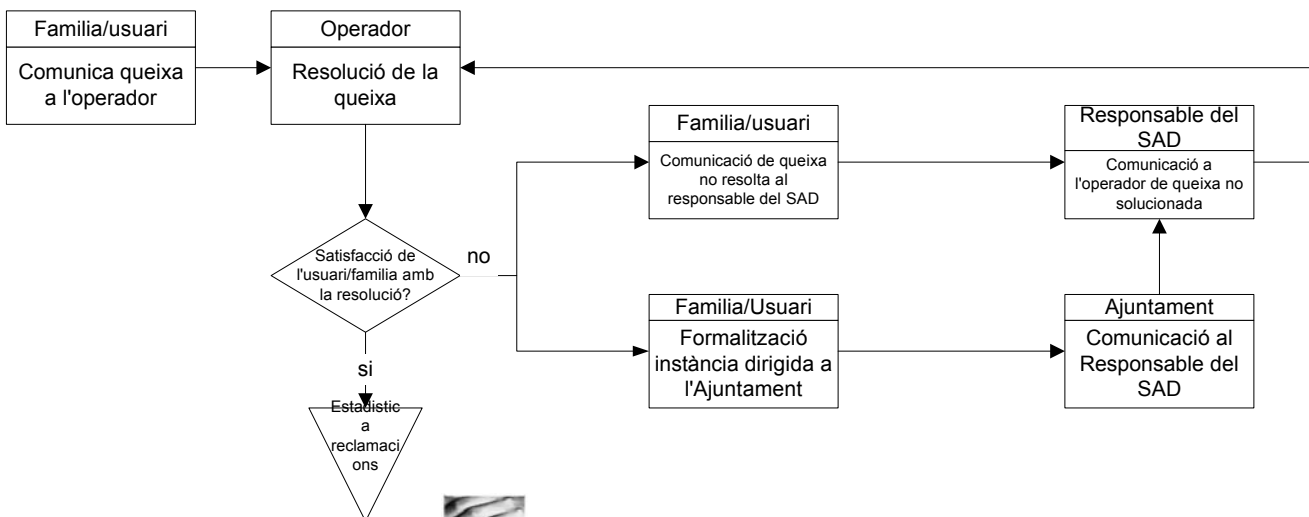
**Missió:** Prestar als usuaris els Serveis prescrits en el contracte amb les condicions establertes en el citat contracte subscrit entre els Serveis Bàsics d'Atenció Social Primària, l'usuari i el proveïdor.



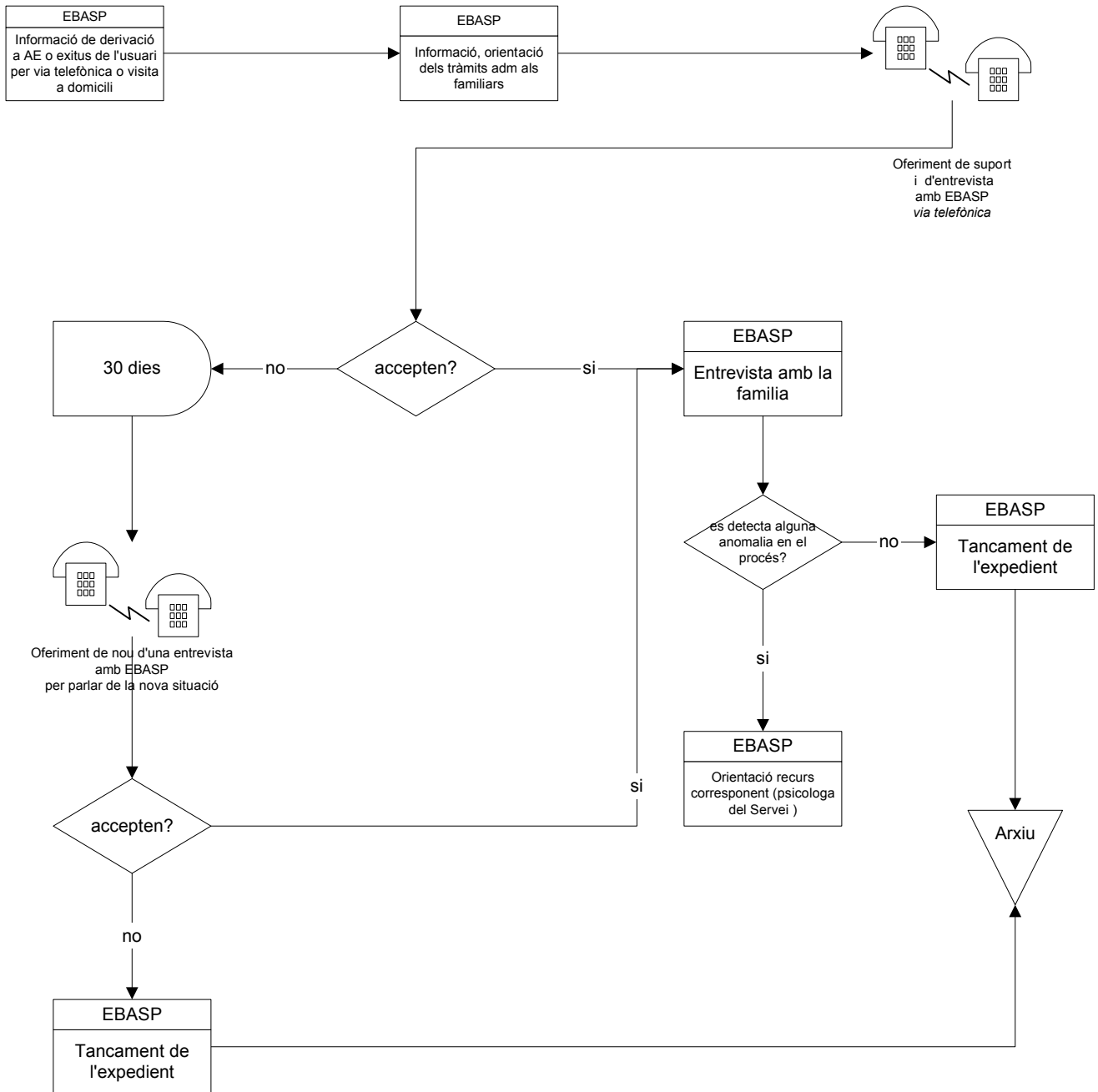
# PRODUCCIÓ DEL SERVEI amb incidències/emergències



## TRACTAMENT RECLAMACIONS



# PRODUCCIÓ DEL SERVEI (DERIVACIÓ A ATENCIÓ ESPECIALITZADA/DEFUNCIÓ DE L'USUARI)



## SEGUIMENT DE L' OPERADOR (empresa o provisió pròpia)

**Missió:** Avaluar el compliment de les condicions contractuals i la satisfacció dels usuaris en la prestació dels Serveis per el conjunt de casos assignats als proveïdors adoptant les mesures correctores adients.

