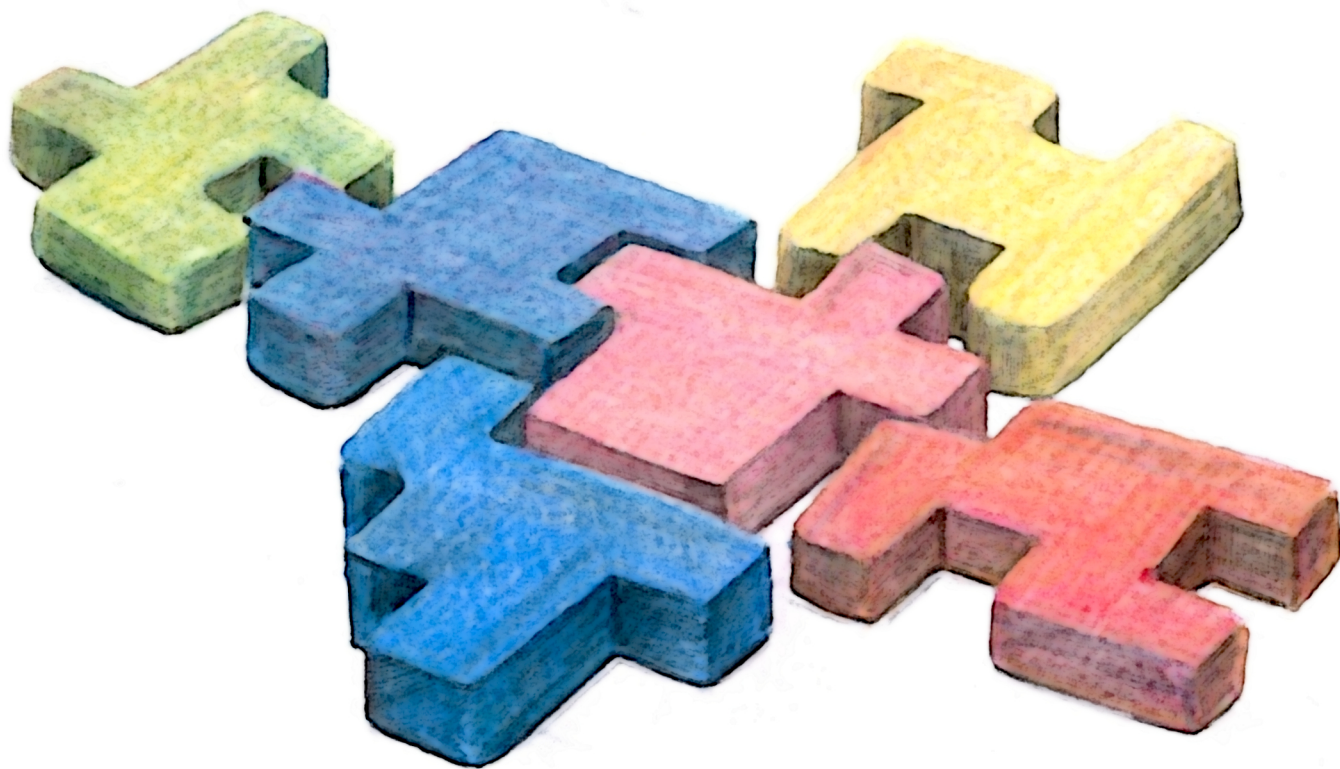


alimara

Revista de Treball Social
Època 5 / número 50 / Juny 2008



Consell de
Mallorca



Núm 50

Època 5. Juny de 2008

Edita: Institut d'Afers Socials
Consell de Mallorca

Coordinació i redacció:
Servei de planificació i documentació.
General Riera, 67
07010 Palma

Els articles d'aquesta revista expressen únicament l'opinió
dels seus autors.

**Els serveis d'atenció a les persones en situació de dependència de
l'Ajuntament de Palma**

Catalina Juan Garau
TAE Cap de Secció Sistema Informatiu i Persones Majors
Regidoria de Benestar Social
Ajuntament de Palma

SERVEIS DOMICILIARIS

La Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament de Palma atén les persones majors i les persones menors de 65 anys discapacitades, amb dificultats d'autonomia o en situacions de risc, al seu domicili mitjançant els serveis específics de:

Ajuda a domicili
Menjar a domicili
Teleassistència

Aquests serveis es poden sol·licitar des dels nou Centres Municipals de Serveis Socials, els centres de salut i Creu Roja (menjar a domicili i teleassistència).

Els objectius dels serveis domiciliaris són :

1. Millorar la qualitat de vida de les persones majors o amb discapacitats amb dificultats d'autonomia.
2. Prevenir o retardar l'internament innecessari de persones que, amb una alternativa adequada, podrien seguir vivint en el seu medi habitual.
3. Atendre situacions de riscos familiars que perjudiquin alguns dels seus membres.
4. Promoure la convivència de la persona usuària en el seu grup familiar i en el seu entorn comunitari.
5. Afavorir el desenvolupament de capacitats personals, d'hàbits de vida adequats i d'habilitats socials que permetin un millor desenvolupament autònom.
6. Col·laborar amb la família en els casos en què aquesta, per ella mateixa, no pugui atendre totalment les necessitats de la vida diària dels seus membres.

El Serveis domiciliaris s'adrecen a les persones que tinguin condició de ciutadanes de Palma i/o hi estiguin empadronades.

Amb caràcter prioritari, són perfil del serveis:

- Les persones majors amb dificultat d'autonomia personal.
- Persones amb discapacitat física, psíquica o sensorial, amb valoració prèvia de l'organisme competent, i que afectin la seva autonomia personal i nucli de convivència.

El Servei d'Ajuda a Domicili és un servei públic de caràcter social, professionalitzat, normalitzador i integrador, que consisteix a oferir una sèrie d'atencions en el propi domicili de l'usuari –persona o família– per tal de restablir, millorar i/o mantenir el seu benestar físic, social i afectiu.

Duen a terme la intervenció professionals mitjançant programes individuals de caràcter preventiu, formatiu, assistencial i/o rehabilitador amb l'objectiu de facilitar l'autonomia de l'usuari en el seu context habitual i prevenir situacions d'aïllament i/o mantenir l'estructura familiar.

S'ha de procurar mantenir al màxim l'autonomia personal de les persones usuàries per a prevenir la incapacitació progressiva que succeeix al "no esforç".

És per aquests motius que el Servei d'Ajuda a Domicili, ha de ser:

- No substitutiu: ni de les famílies ni de les xarxes veïnals perquè es tracta de mantenir aquests vincles solidaris, de reforçar-los i de millorar-los.
- Comunitari: ha de tenir un enfocament cap a la comunitat; ha de ser difós dins l'entorn; se l'ha de donar a conèixer perquè hi puguin participar els veïns, els voluntaris i les entitats. Ha de contribuir a què els usuaris surtin de casa seva, es relacionin amb el seu entorn (botigues, associacions, centres culturals ...) i utilitzin els recursos de la comunitat.
- Territorialitzat: s'ha de circumscriure a un barri o zona no molt extensa i ben delimitada; això afavoreix que els treballadors familiars coneguin bé l'entorn dels usuaris i els recursos als que poden tenir accés. Per altra banda, facilita la participació de voluntaris ja que aquests s'estimen més oferir la seva ajuda al mateix barri o zona on viuen.
- Educatiu: el fet de tenir un caire educatiu permet que el servei, mitjançant la millora material de la vida quotidiana (organització de la llar, cuinar, netejar, suport en la higiene personal ...) pugui augmentar la qualitat de vida de l'usuari en el sentit més ampli i, en alguns casos, aconseguir canvis d'actituds i hàbits.
- Interdisciplinari: donat que el servei ha de tenir un plantejament d'atenció global i integral de la persona, convé que hi participin diferents professionals complementaris com poden ser la treballadora social responsable del servei, la treballadora familiar, psicòlegs, especialistes en addiccions, especialistes en discapacitats, especialistes en salut mental..., d'acord amb la necessitat de cada cas.
- Coordinat: és important que els professionals es coordinin amb els possibles voluntaris (no substitutiu de la xarxa primària) perquè, com ja hem dit, el servei no reemplaci les xarxes socials existents i perquè es fomenti la seva orientació comunitària i solidària. Per altra banda, el servei ha d'estar coordinat amb els recursos de la comunitat perquè aquests poden ser d'utilitat en un moment donat i poden ajudar a la integració dels usuaris dins la comunitat." ¹

¹ Memòria Servei d'Ajuda a Domicili 2007. Zona 1. INTRESS

L'any 2007 hem atès un total de 1098 casos d'atenció domiciliària, el que representa una cobertura del 2,03% de la població major de 65 anys.

MES	CA	EST	LLS	LLN	LIT	E	M	N	P	TOTAL
Gener	21	93	86	101	116	106	123	97	91	834
Febrer	22	94	85	101	108	111	130	95	92	838
Març	22	94	85	102	108	116	130	95	92	844
Abril	19	93	84	99	105	118	130	96	92	836
Maig	19	96	83	99	104	121	127	95	95	839
Juny	22	102	88	108	108	123	132	96	96	875
Juliol	23	103	91	110	109	123	131	95	95	880
Agost	24	104	91	115	108	143	143	105	105	938
Setembre	25	111	100	128	113	149	152	110	110	998
Octubre	30	115	105	136	122	151	156	126	126	1.067
Novembre	30	115	107	139	120	152	158	125	125	1.071
Desembre	30	124	112	142	122	156	164	124	124	1.098

CA: Ciutat Antiga, Est: Sector Est, LLS: Llevant Sud, LLN: Llevant Nord, LIT: Litoral de Llevant, E: Estacions, M: Mestral, N: Nord, P: Ponent.

El nombre total de persones usuàries al llarg de 2007 ha estat de 1154, atès el ritme d'altres i baixes del servei.

Si atenem la seva distribució per sexe es la següent

	HOME	DONA	% HOMES	% DONES	TOTALS
CA	10	23	30'30%	69'70%	33
EST	40	86	31'75%	68'25%	126
LLS	34	93	26'77%	73'23%	127
LLN	46	118	28'05%	71'95%	164
LIT	42	98	30%	70%	140
ESTACIONS	41	115	26,28%	73,72%	156
MESTRAL	37	127	22,56%	77,44%	164
NORD	25	95	20,83%	79,17%	120
PONENT	33	91	26,61%	73,39%	124
TOTALS	308	846	29'15%	70'85%	1154

Les persones usuàries són, majoritàriament, dones. Aquesta distribució es correspon amb la piràmide poblacional a partir de 65 anys ja que l'esperança de vida de les dones és major que la dels homes.

El Servei d'Ajuda a Domicili atén dos grans col·lectius: Persones Majors i Discapacitats.

El col·lectiu de Persones Majors el majoritari, sent representat per 1013 usuaris, la qual cosa suposa un 87'70% del total de persones ateses. El grup de les persones amb discapacitat suma 141 persones i, per tant, representa un 12,29% de la totalitat.

Persones Majors

EDAT	Nre USUARIS	PERCENTATGES
65-70 anys	78	11'07%
71-75 anys	108	10'48%
76-80 anys	191	18'83%
81-85 anys	257	24'27%
86-90 anys	205	17'29%
+90 anys	174	18'06%
TOTALS	1013	100%

Discapacitats

EDAT	Nre USUARIS	PERCENTATGE
0-18 anys	7	4,92%
19-25 anys	8	5,63%
26-40 anys	33	23,23%
41-64 anys	93	66,19%
TOTALS	141	100%

Quant a les prestacions que s'ofereixen des del servei d'ajuda a domicili, un 45,23% corresponen a atenció personal, un 21,26% a mobilitzacions i un 10,04% a atenció domèstica de la llar.

PRESTACIONS	Nre PRESTACIONS REALITZADES	PERCENTATGE D'ACORD AMB EL TOTAL DE PRESTACIONS
Atenció personal	536	45'23%
Mobilitzacions	252	21'26%
Compres	95	8'02%
Gestions	66	5'57%
Atenció domèstica de la llar	119	10'04%
Cuinar aliments	22	1'86%
Control medicació	42	3'54%
Passejos	33	2'78%
Acompanyaments	20	1'69%
TOTAL	1185	100%

Pel que fa als recursos gestionats, un 28,83% de les persones usuàries disposen de teleassistència, un 19,39% disposen de menjar a domicili i un 14,54% de Centre de Dia.

TIPUS DE RECURS	Nre TRAMITACIONS	PERCENTATGE
TELEASSISTÈNCIA	309	28'83%
MENJAR A DOMICILI	192	19'39%
CENTRE DE DIA	90	14'54%
TOTALS	591	100%

El Servei de menjar a domicili és un servei específic dirigit a persones majors o menors de 65 anys amb discapacitat que presentin dificultats d'autonomia, o que es trobin en situació de risc per raons d'edat, de discapacitat, de dependència o de manca de xarxa de suport, que consisteix en la provisió de menús elaborats i la seva distribució a domicilis particulars.

El servei ofereix:

- Menjar tots els dies de l'any.
- Menjar amb les necessàries garanties nutricionals, sanitàries i dietètiques adequades a l'edat i a l'estat de les persones beneficiàries.
- Diferents tipus de dietes per adaptar-se a les necessitats del col·lectiu atès: normal, de règim , diabètic i triturat.

- El dinar i el sopar es presentaran amb les diferents dies. A més, dos cops a la setmana, es distribuïran 1 litre de llet a cada persona beneficiària.
- El servei cobrirà diferents modalitats: dinar i sopar, sols dinar, diàriament o alguns dies a la setmana, permanent o temporal.

Pel que fa a la població atesa, el servei de menjar a domicili, s'ha adreçat a un total de 755 persones. Comparant les dades evolutives del servei, observem un increment de més o manco 100 persones usuàries any entre el 2000 i el 2007.

El servei presenta un índex de cobertura de l'1,38% de la població major de 65 anys.

El sector de Llevant Nord es el que presenta una major prevalència d'aquesta prestació.

	CA	EST	LLS	LLN	LIT	Estacions	M	N	P	TOTAL
2007	56	57	89	117	74	107	94	63	98	755
2000	32	00	31	53	22	35	00	22	103	298

Si observem el perfil de les persones usuàries d'aquesta prestació, caldrà assenyalar que la majoria (66,88%) són dones. Situació que es produeix en tots els serveis domiciliaris.

	HOME	DONA	% HOMES	% DONES	TOTALS
CA	22	34	8,8%	6,7%	56
EST	18	39	7,2%	7,7%	57
LLS	37	52	14,8%	10,2%	89
LLN	38	79	15,2%	15,6%	117
LIT	22	52	8,8%	10,2%	74
ESTACIONS	35	72	14,0%	14,2%	107
MESTRAL	28	66	11,2%	13,0%	94
NORD	17	46	6,8%	9,1%	63
PONENT	33	65	13,2%	12,8%	98
TOTALS	250	505			755

En una minoria de casos els beneficiaris són persones de menys de 65 anys que presenten discapacitats o situacions de convalescència de malalties greus.

L'anàlisi de la distribució per edat de les persones usuàries demostra que el major percentatge correspon a les persones entre 80 i 85 anys.

EDAT	Nre. USUARIS	PERCENTATGES
Menys de 65	90	12%
65-69 anys	46	6%
70-74 anys	82	11%
75-79 anys	101	13%
80-85 anys	224	30%
+85 anys	121	28%
TOTALS	755	100%

El Servei de Teleassistència és un servei d'atenció específica que, a través de la línia telefònica, permet a les persones grans o a les persones amb discapacitat, entrar en contacte verbal "mans lliures" amb el centre d'atenció accionant un dispositiu que duen posat.

El centre d'atenció funciona de forma permanent les 24 hores. Està atès per personal específicament preparat per donar resposta adequada a les necessitats presentades, bé per ell mateix o mobilitzant altres recursos humans o materials, propis de la persona usuària o existents a la comunitat.

Actualment, tenim instal·lats 1.237 aparells, un 35% més que l'any 2000. Això suposa que la cobertura del servei és del 2,29% de la població major de 65 anys.

	CA	EST	LLS	LLN	LIT	E	M	N	P	TOTAL
2007	100	87	130	220	115	174	170	104	137	1.237
2000	28	7	50	53	61	36	14	25	73	325

Si tenim en compte el conjunt dels serveis domiciliaris, sense duplicitats, la cobertura és del 4,89% del total de persones majors de 65 anys.

Tal com recull la resolució de la consellera d'Afers Socials, Promoció i Immigració de 8 de novembre de 2007, el servei d'ajuda a domicili i el servei de teleassistència s'inclouen al catàleg de serveis i prestacions per als diferents nivells de dependència, no així el servei de menjar a domicili que nosaltres considerem com una prestació bàsica en el conjunt dels serveis domiciliaris. Malgrat la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, prioritzi l'atenció a través de serveis públics, sempre que sigui possible, no s'ha desenvolupat encara el circuit d'accés als serveis domiciliaris i, en conseqüència, no s'han establert els criteris d'accés de les persones en situació de dependència als mateixos ni tampoc la gestió de la despesa que es generi.

Servei d'estades diürnes

La Regidoria de Benestar Social compta amb un centre d'estades diürnes, concertat amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, el que implica que l'accés de les persones usuàries es fa a través seu amb una llista única per a tots els centres de dia de l'illa de Mallorca.

El Centre de Dia Estel té com a objectius d'atenció:

Objectiu general

Millorar la qualitat de vida tant de la persona en situació de dependència com de la seva família, proporcionant-li atenció terapèutica diürna mitjançant programes de psicoestimulació global a nivell cognitiu, psicosomàtic i social per prevenir situacions de major deteriorament físic i/o psíquic. D'altra banda, l'atenció que es dona permet a la família un cert respir respecte a la dedicació a la persona major.

Objectius específics

De cara als usuaris:

- Incrementar o recuperar l'autonomia dels usuaris i la seva relació amb l'entorn, mitjançant la millora de la mobilitat de l'usuari, l'àrea cognitiva i mantenir l'àrea senso-perceptiva..
- Oferir assistència bàsica: alimentació, higiene i rehabilitació.
- Preveure situacions de deteriorament físic i psíquic, potenciant al màxim les actituds vitals dels usuaris.
- Desenvolupar l'autoestima i afavorir un estat psicoafectiu apropiat.
- Integració i permanència dels usuaris en el seu entorn habitual, evitant o retardant en la mesura que sigui possible els ingressos no desitjats a centres residencials.

De cara a les famílies curadores :

- Proporcionar a la família curadora temps lliure i descans.
- Oferir-los suport, orientació i assessorament en el que demanin per atendre els seus familiars en situació de dependència i per implicar-los en la coherència i continuïtat que han de tenir les atencions a les persones en situació de dependència al servei d'estades diürnes i en l'àmbit familiar.
- Dotar-los de coneixement i habilitats.
- Desenvolupar actituds i motivacions que contribueixin a una millora de la qualitat de les cures dispensades al major assistit.

- Potenciar hàbits i maneres que permetin reduir el seu previsible estrès com a cuidadors i millorar el seu estat psicofísic.
- Prevenir els conflictes familiars relacionats amb el seu rol de curadors.
- Reduir el risc de claudicació en les cures.

El servei ha atès una mitjana de 20 persones usuàries/mes. El 75% de les persones usuàries són dones i el 25% homes.

Totes les persones ateses han estat valorades i un percentatge important tenen recollit al seu Pla d'intervenció individual (PIA) el seu dret d'estada en el servei. L'accés als centres d'estades diürnes es regula mitjançant el circuit establert per accedir a les prestacions de dret i amb sistema de copagament de les persones usuàries.

Serveis preventius

Tot i que els aspectes preventius no queden recollits en el desenvolupament normatiu de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, des dels serveis d'atenció primària es compta amb serveis comunitaris per a persones majors. Aquests ofereixen serveis i programes que permeten a les persones majors cobrir les seves necessitats bàsiques i promoure les capacitats que veuen minvades amb l'edat: hàbits d'autocura, habilitats social, tallers de memòria,...

Comptam amb tres equipaments: Casal Ciutat Antiga, Casal Jonquet i Centre de dia Can Ribes.

Els serveis que ofereixen són:

1. Servei de menjador obert tot l'any, de dilluns a diumenge.
2. Servei de dutxes i bugaderia.
3. Programa d'activitats.
4. Servei d'ajuda a domicili per a les persones usuàries del Casal.

Aquests serveis tenen com a objectiu d'atenció:

1. Millorar la qualitat de vida de les persones majors en el seu entorn habitual.
2. Facilitar una atenció intermèdia entre els serveis domiciliaris i els serveis residencials, de caràcter comunitari.
3. Propiciar el contacte de les persones majors, afavorint la seva participació en activitats pròpies o d'altres entitats per tal d'evitar el seu aïllament.
4. Potenciar l'autoajuda i la solidaritat entre les persones usuàries dels serveis.

5. Oferir serveis complementaris –dutxes i bugaderia- al servei de menjador per a aquelles persones majors que així ho necessitin.
6. Contribuir a la millora de l'estat de salut de les persones majors
 - a. Cobrir la necessitat bàsica de menjador i millorar els hàbits alimentaris
 - b. Sensibilitzar sobre la necessitat d'higiene corporal, facilitant l'accés i l'acompanyament al servei de dutxes i bugaderia del Casal.
7. Oferir serveis/actuacions d'ajuda a domicili, de manera puntual i transitòria, a les persones usuàries del Casal

El nombre de persones usuàries ateses als serveis es de 120, en un 80% dones. L'evolució de les persones ateses ha estat molt positiva, retardant els processos de deteriorament propis del procés d'envelliment.

Esperam que el desenvolupament i la reglamentació de la Llei 39/2006, un cop superades les fases inicials, assumeixi com a prioritaris els serveis preventius i domiciliaris per tal de retardar i millorar els processos de deteriorament i les situacions de dependència.

D'altra banda, consideram que el manteniment dels serveis bàsics d'atenció social, tal com recull el Pla de Prestacions Bàsiques, és competència dels municipis i que l'aplicació de la Llei 39/2006 ampliarà el ventall de serveis als quals tindran dret els ciutadans, millorant la seva qualitat de vida.