

COL·LECCIÓ «IMAS»

Innovació i Metodologia en Afers Socials

Núm. 61. Novembre 2019

ISSN: 2659-5273

▪ *Atenció a la dependència*

---

## El servei d'atenció integral a domicili (SAID)

---

M<sup>a</sup> Ángeles Pérez Albertí (responsable SAID)

M<sup>a</sup> Magdalena Matamalas González (coordinadora comarca Migjorn)

Laura Pioletti (coordinadora comarca Raiguer)

Elena M<sup>a</sup> Serrano Bujalance (coordinadora comarca Llevant)

Direcció Insular d'Atenció a la Dependència. IMAS



REVISTA ALIMARA de l'IMAS està subjecta a una llicència de Reconeixement-NoComercial\_SenseObraDerivada 4.0 Internacional de Creative Commons

## Resum

L'envelliment progressiu i l'augment de l'esperança de vida de la població són grans reptes als quals totes les administracions feim front. D'una banda, ens enfrontem a un augment de població amb malalties cròniques, que suposa una demanda major de serveis de cures, que ha de ser atesa i, de l'altra, ens trobem amb el rebuig progressiu d'aquestes persones i les seves famílies a ser institucionalitzades i allunyades de l'entorn per rebre aquestes cures.

L'article 13 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD), disposa que l'atenció a aquestes persones s'ha d'orientar a la consecució d'una qualitat de vida i d'una autonomia personal millors, en un marc d'igualtat d'oportunitats efectiva, d'acord amb els objectius següents:

- a) Facilitar una existència autònoma en el medi habitual, tot el temps que vulgui i sigui possible.
- b) Proporcionar un tracte digne en tots els àmbits de la vida personal, familiar i social, i facilitar-ne la incorporació activa en la vida de la comunitat.

Amb aquest objectius neix el Servei d'Atenció Integral a Domicili (en endavant SAID), programa que va començar a gestar-se el 2015/16 i a implementar-se a principis de 2017. En aquest article exposarem les bases del programa i les primeres dades d'aquests dos anys d'experiència.

## Paraules clau

Atenció a la dependència, model d'atenció centrat en la persona (MACP), ajuda a domicili, famílies i comunitat.

## Introducció

El Servei d'Atenció Integral a Domicili és una prestació bàsica reconeguda en el Catàleg de serveis d'autonomia i atenció a la dependència, que mitjançant actuacions preventives, assistencials, educatives, rehabilitadores, de suport psicosocial, domèstiques i d'atenció a les persones dependents i al seu entorn familiar, facilita el desenvolupament i el manteniment de l'autonomia personal, preveu o retarda el deteriorament individual i contribueix, així, a la integració i la permanència de les persones en l'entorn habitual.

L'Institut Mallorquí d'Afers Socials (en endavant IMAS) assumeix el SAID com a nou servei, entre les seves prestacions. La població a la qual s'adreça el Programa són aquelles persones en situació de dependència, amb reconeixement de grau I, II, III, del

Sistema Nacional de Promoció de l'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD) i les persones cuidadores principals i/o familiars.

Els principis teòrics en els quals es basa el Programa es recullen en el Model d'atenció centrat en la persona (en endavant MACP), atès que aquest model és el que possibilita assolir els objectius del SAID.

## Presentació del programa

El Servei d'Atenció a Domicili i Suport en l'Entorn, és un programa personalitzat, de caràcter preventiu i rehabilitador, en el qual s'articulen un conjunt de serveis i tècniques d'intervencions professionals consistent en la previsió de serveis, atenció personal (física i psicosocial), gestió, funcionament i adequació de la unitat convivencial, foment de les relacions socials en l'entorn i suport a les famílies, prestat en el domicili o en l'entorn d'una persona adulta en situació de fragilitat o dependència. (Rodríguez, 2010).

### Objectiu general

Promoure la permanència en el seu entorn de les persones dependent amb necessitats d'atenció i suport, garantint una atenció integral individual, afavorint la seva participació i procurant el major grau d'independència i autonomia personal, implementant **un model d'atenció integral centrat en la persona** al domicili i establint la figura del **professional de referència o gestor de casos**.

### Objectius específics

El Servei d'Atenció Domiciliària ha d'estar dirigit a la consecució dels objectius específics següents:

#### 1.- Relacionats amb la persona usuària dependent

- 1.1. Aconseguir millores en tots els àmbits de la vida de la persona usuària.
- 1.2. Prevenir o retardar l'internament innecessari de persones que, amb una alternativa adequada, podrien continuar vivint en el seu medi habitual així com afavorir la integració familiar i comunitària.
- 1.3. Manteniment i prevenció del deteriorament de la persona usuària, donant suport en les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària, identificant els riscos, socialitzant, promocionar l'autonomia i la presència en la comunitat.
- 1.4. Donar suport i desenvolupar les capacitats personals per a la integració en l'àmbit familiar i comunitari, afavorint un marc de convivència saludable i de relació positiva amb l'entorn.

#### 2.- Relacionats amb la unitat familiar.

- 2.1. Donar suport i millorar el benestar de les famílies i cuidadors oferint: informació, formació, assessorament i respir.
- 2.2. Prevenir i/o actuar en situacions de tracte inadequat i maltractament.

### 3.- Relacionats amb els professionals del SAID

3.1. Formar els diferents treballadors/res del SAID per aconseguir un servei de qualitat.

3.2. Fomentar la coordinació dels diferents nivells d'atenció (comunitària, especialitzada, sanitària), establint un catàleg de prestacions de serveis, potenciant les intervencions preventives i de promoció de la salut.

### Persones destinatàries del SAID

- Persones en situació de dependència amb reconeixement de grau I,II,III del SAAD, mitjançant la Direcció General de Serveis Socials, Conselleria de Benestar Social i Cooperació del Govern de les Illes Balears.
  - a) Persones dependents que precisen intervenció social, els objectius estan adreçats a mantenir el benestar personal i social.
  - b) Persones dependents que precisen atenció sociosanitària continuada.
  - c) Persones usuàries que es troben al darrer tram de la vida (malats en fase terminal o en cures pal·liatives), evitant un internament residencial a curt termini.
- Persones amb suport suficient del cuidador principal i de la unitat familiar per poder desenvolupar amb garantia el SAID.

### L'equip d'intervenció

L'equip tècnic està format per perfils professionals de disciplines diferents. Una persona responsable de programa (treballadora social) i tres coordinadores de comarca (infermera, psicòloga i terapeuta ocupacional). L'equip d'atenció directa està format per personal tècnic en cures auxiliars d'infermeria (en endavant TCAE) i/o personal tècnic d'atenció sociosanitària (en endavant TASS).

### Llocs d'implementació. Comarques

Inicialment el Programa es du a terme a tot Mallorca. Com a programa pilot, s'inicià en els municipis següents:

- *Comarca del Raiguer*: Alarò, Binissalem, Consell, Inca, Lloseta i Santa Maria.
- *Comarca del Migjorn*: Campos, Felanitx, Porreres, Santanyí i Ses Salines
- *Comarca de Llevant*: Artà, Capdepera, Sant Llorenç des Cardassar i Son Servera.
- *Municipi de Calvià* (inici durant el 2018)

### Model d'intervenció

El Programa Servei d'Atenció Integral a Domicili de l'IMAS es basa en el **model d'atenció centrat en la persona** i fa referència a la forma en què volem atendre i acompanyar les persones. Aquest model promou els drets, la qualitat de vida, la dignitat, l'autonomia, les capacitats, l'autoestima, la independència, la continuïtat de les persones i les seves famílies. Reconeix les persones com un agent central i actiu en l'atenció i la vida, des d'una aposta per l'autonomia i els drets de les persones que es troben en situacions d'especial vulnerabilitat.

Aquest model posa en el centre d'atenció la **gestió de casos** (funció pròpia de la persona que ho coordina). El procés va dirigit a identificar les necessitats universals (confort, identitat, afecció, ocupació i inclusió), dissenyar un pla d'intervenció i coordinar les activitats amb professionals i familiars implicats, mobilitzant els recursos necessaris, garantint una atenció integral i continuada que resolgui les necessitats de la persona usuària i de la seva família.

El circuit d'actuació del SAID i els responsables de cada fase d'aquest s'indiquen en el requadre següent:

NARRATIVA	RESPONSABLE
1.- Proposta d'alta del servei amb l'especificació del nombre d'hores mensuals i la modalitat de la prestació d'acord amb la resolució de la prestació.	Direcció General de Dependència.
2.- Assignació dels casos a les persones coordinadores de les comarques. Es presentarà en la reunió d'equip de coordinació	Responsable del servei.
3. Inici de l'expedient: - Recollida de documents: DNI, targeta sanitària, telèfons de contacte de la persona usuària/cuidadora, informe mèdic, copagament i resolució del Govern. - Contacte amb la persona usuària/cuidadora i concertació d'entrevista al domicili en presència d'algun familiar/persona cuidadora. Gestió dels informes i del tractament farmacològic perquè estiguin actualitzats. - Informació del servei, condicions, drets i obligacions, modalitat de la prestació, contracte assistencial, etc.	Persona coordinadora. Gestora de casos
4.- Valoració integral: - Valoració de la <b>persona</b> usuària. Salut, nivell funcional, dimensió cognitiva, dimensió física, dimensió conductual, dimensió emocional, relacions socials, desitjos i preferències. - Valoració de l' <b>entorn</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entorn físic: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eliminació de barreres</li> <li>- Productes de suport</li> <li>- Valoració de l'habitatge: adaptabilitat</li> <li>- Accessibilitat</li> </ul> </li> <li>▪ Entorn social: situació de convivència, càrrega de la persona cuidadora.</li> </ul> - <b>Objectius</b> de intervenció: Propostes d'atenció, segons els perfils de les persones usuàries Consens amb la persona usuària i cuidadora/familiar. Atencions en el domicili: social i/o sanitària.	
5.- Pla d'atenció individualitzat (endavant PIA)	
6.- Intervencions directes amb la persona usuària: Atencions personals: física i psicosocial Atencions socials i familiars.	TCAE/TASS
7. Avaluació PIA: L'avaluació es un procés integral i continuat que s'ha d'actualitzar quan es produeixin canvis substancials i revisar cada sis mesos.	Persona coordinadora amb TCAE/TASS/persona usuària
8. Sortida SAID dependència: Per diferents raons: altre recurs social, impagaments, altres causes.	Persona coordinadora i responsable del Consell. Notificació al Govern de les Illes Balears

Per realitzar la valoració inicial i elaborar el pla de feina utilitzam les següents escales: Barthel; Lawton; Pfeiffer; OARS social; Yesavage; Escala de Braden. En cas de ser necessari aprofundir en aspectes específics comptam amb altres instruments de valoració.

## Cartera de serveis

El Servei d'Atenció Integral a Domicili de l'IMAS, contempla les actuacions següents:

**1. Serveis relacionats amb les persones dependents que necessiten intervenció social i/o atenció sociosanitària.** Funcions desenvolupades per el treballador d'atenció directa (TCAE/TASS).

- Suport en la higiene i la cura personal.
- Suport i control de l'alimentació i de l'organització en la preparació dels aliments, segons prescripcions dietètiques, ajuda en la ingesta i recollida de l'excreció, en els casos que sigui necessari.
- Cura de la salut i del control de la presa de medicació.
- Aplicació segons el pla establert, de tècniques de prevenció d'accidents i, en cas necessari, de primers auxilis.
- Suport en la mobilització dins la llar, les transferències i l'ergonomia, així com en els canvis posturals en situacions d'incapacitat de la persona usuària, assegurant que es compleixen les condicions de seguretat i confort determinades.
- Entrenament per fer activitats de la vida diària dins l'entorn domèstic, que potenciïn l'autonomia personal: suport en l'organització de la llar, hàbits convivencials.
- Suport psicosocial per fer activitats, tant al domicili com a l'exterior, en les relacions veïnals i de l'entorn, per evitar situacions de solitud i d'aïllament personal, familiar i social.
- Acompanyament fora de la llar per possibilitar l'envelliment actiu i la participació de la persona usuària en activitats comunitàries de caràcter educatiu, terapèutic o social, així com acompanyaments puntuals a l'hora de fer gestions, com ara visites mèdiques o tramitació de documentació, en els casos en què la família no ho pugui fer.

**2. Serveis relacionats amb les famílies.** Funcions desenvolupades per Coordinació i TCAE/TASS.

- Oferir informació a les famílies i en especial a qui assumeix la tasca de persona cuidadora principal.
- Fer un acompanyament personalitzat a cada grup familiar.
- Proporcionar coneixements i desenvolupar actituds i habilitats que afavoreixin que la persona estigui ben cuidada.
- Prevenir el tracte inadequat.
- Fomentar actituds i desenvolupar habilitats que afavoreixen l'autocura.

- Afavorir el descans dels cuidador, oferint serveis de respir.
- Acompanyament a les famílies cuidadores i treballar sentiments de culpabilitat, tristor, dificultats de comprensió de la malaltia del familiar, relacions, autocura, etc.

**3. Serveis relacionats amb els professionals d'atenció directa.** Funcions desenvolupades per la persona responsable i per les coordinadores.

Es materialitza en l'elaboració d'un quadern de bones pràctiques, dirigit a professionals d'atenció directa en què hi preveuen els principis del SAID: respecte, responsabilitat, igualtat/equitat, confidencialitat, participació i independència/autonomia.

- Fer formació continua: cursos al inici de contractació i formació de diferents matèries relacionades amb les tasques.
- Suport als TCAE/TASS: supervisions setmanals TCAE/TASS- coordinació.
- Treballar les pautes en el maneig de les alteracions de conducta, els aspectes sanitaris, les activitats bàsiques i instrumentals.

## Nivells de coordinació

### 1. Coordinació interna:

a. *Comissió de valoració*: reunió setmanal en la qual es fan constar els casos nous, els nous PIA a iniciar, per poder contactar i començar l'atenció segons el procediment administratiu a les persones usuàries del SAD.

*Participants*: cap de servei d'Atenció a la Dependència, responsable del Servei i persones coordinadores de zona.

b. *Reunió del Coordinador amb l'equip de TCAE/TASS*.

### 2. Coordinació externa:

a. Reunió mensual: amb el personal tècnic de referència dels àmbits de salut, serveis socials i dependència de cada Comarca.

b. Treball en Xarxa: segons les necessitats de les persones ateses i de les seves famílies.

## Visió de futur

Fent una visió cronològica del servei, vàrem començar el febrer de 2017 amb un equip compost per un responsable i tres coordinadores. El març s'incorporaren dotze TCAE/TASS per a tres comarques: Raiguer, Llevant i Migjorn. El setembre de 2018 s'inicià el servei al municipi de Calvià.

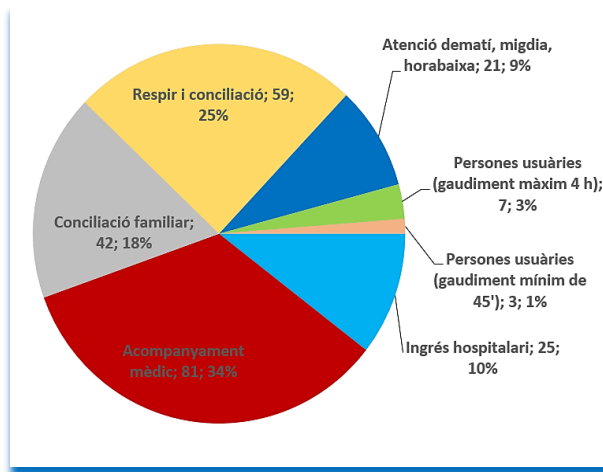
Actualment disposam de cinquanta-tres TCAE/TASS, que atenen 125 persones usuàries.

Durant aquests dos anys d'experiència hem pogut constatar que aquesta opció és la més desitjada per les persones dependents i les seves famílies. Davant la pregunta: on

vols viure i com? el SAID és una resposta adequada a les necessitats i que compleix els desitjos d'aquestes persones. Per tant, com a equip, ens plantejam els reptes següents: a mitjan termini, augmentar el nombre de personal, progressivament, per cobrir tot Mallorca; a llarg termini, que el programa estigui inclòs dins la cartera de serveis de l'IMAS i que en formin part de l'estructura.

## Indicadors d'avaluació primer any d'execució

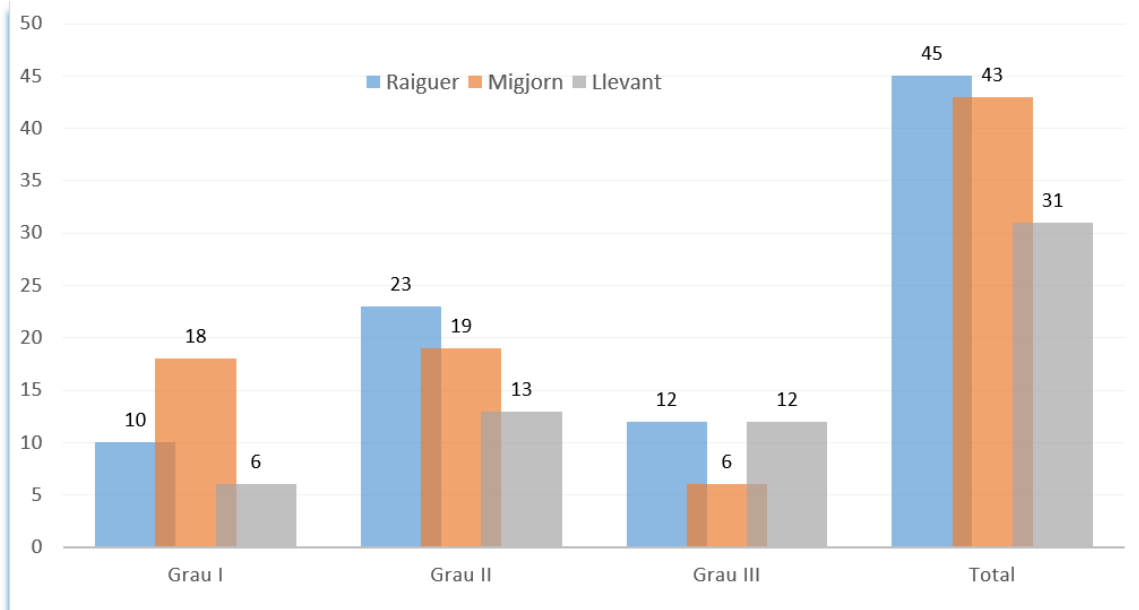
**GRÀFICA 1.** Percentatge d'atenció personal



**GRÀFICA 2.** Relació d'activitats de coordinació interdisciplinària i amb la comunitat

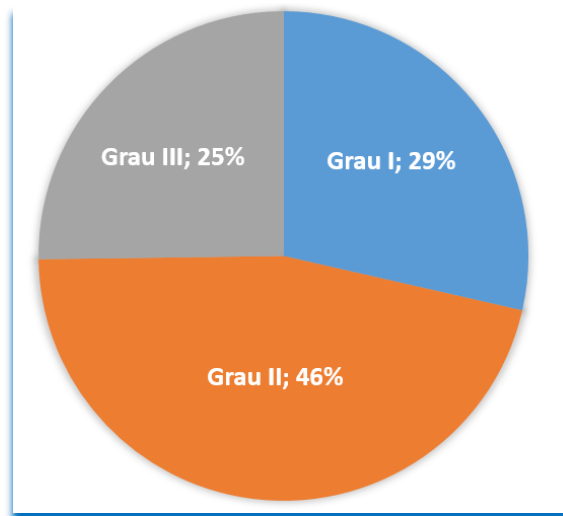


**GRÀFICA 3.** Relació de persones usuàries ateses per comarca i grau de dependència





**GRÀFICA 4.** Percentatge de persones usuàries ateses per grau de dependència



## Referències bibliogràfiques

- Rodríguez Rodríguez, P.; Bermejo García, L.; José Manuel Marín Carmona, J. M. i Valdivieso Sánchez, C. (2012). *Servicio de ayuda a domicilio. Manual de planificación y formación*. Editorial Médica Panamericana.
- Rodríguez Rodríguez, P. (2013). La atención integral centrada en la persona. Fundación Pilares para la autonomía personal. *Colección Papeles de la Fundación*, núm 1. Consulta: <http://bit.ly/2nOgD7i>
- Rodríguez Rodríguez, P. i Valdivieso Sánchez, M. C. (2006). *Los servicios de ayuda a domicilio: planificación y gestión de casos. Manual de formación para auxiliares*. Editorial Médica Panamericana, (2ed).