



# VEGA

## Un altre NORD

### NOVA FIGURA DE LES GESTORES DE SSAD

---

Montserrat Duran Coté  
Ajuntament de Terrassa  
11 de maig de 2017

5



Justificació

Metodologia

Resultats

Conclusions

**MODEL anys 80-90  
MODEL MIXT**

**TF's PLANTILLA**

**DIFICULTATS DE  
GESTIÓ**

**MARC LEGAL**

**AUGMENT DE DEMANDES I  
SATURACIÓ SEBAS**

**DIFICULTATS DE  
SEGUIMENT  
SERVEIS**

- 1)- Problema que requeria de resposta urgent**
- 2)- Disposició de personal**
- 3)- Voluntat de la direcció per sol.lucionar-ho**



Justificació

Metodologia

Resultats

Conclusions

**Cerca d'informació**

**Estudi de la realitat organitzacional**

**Validació de les necessitats**

**Disseny i definició del nou lloc de treball**



## Disseny del nou lloc

- **Identificació del lloc**
  - **Descripció de l'entorn**
    - + Magnitud econòmica
    - + Missió
    - + Principals responsabilitats
    - + Accions
    - + Marc d'intervenció
    - + Resultats esperats
  - **Perfil professional**
    - + Titulació acadèmica
    - + Coneixements i experiència
    - + Perfil de competències
  - **Perfil de compliment eficaç**
- Econòmics  
- Materials  
- Humans



# Perfil professional

Identificació del lloc	
Treballadora familiar de gestió	

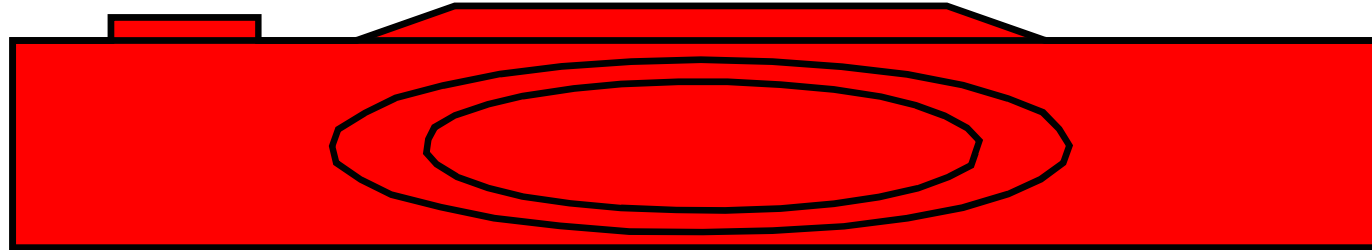
Educació <sup>1</sup>	
Nivell elemental avançat	
Treballadora familiar <sup>2</sup>	
Auxiliar de clínica	

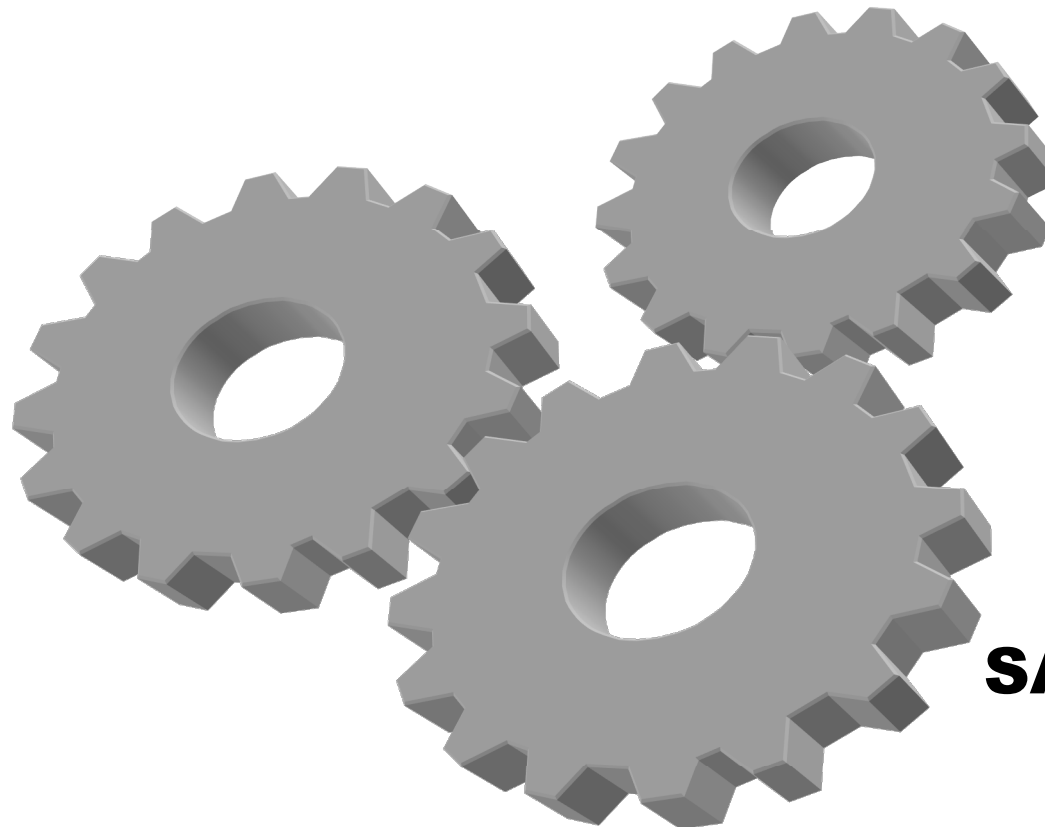
Coneixements i experiències	
Pràctica en atenció domiciliària directa	
Intervenció en situacions <u>socioducatives</u>	
Tècniques de mobilitzacions <u>posturals</u>	
Alimentació i dietètica	

PERFIL DE COMPETÈNCIES <sup>3</sup>	
Ref.	Competència
A	Orientació al client
A	Compromís amb l'organització
B	Comunicació
B	Proactivitat
B	Capacitat d'organitzar-se
C	Autocontrol



Seguiment  
del **CAS**



Seguiment  
del  
**SERVEI**

**SATISFACCIÓ**

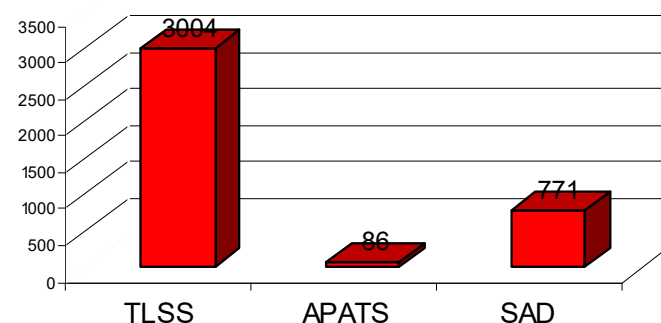
Usuari



# 1 any de funcionament (visites)

SERVEI	persones
TLSS	3004
APATS	86
SAD	771
<b>Total</b>	<b>3861</b>

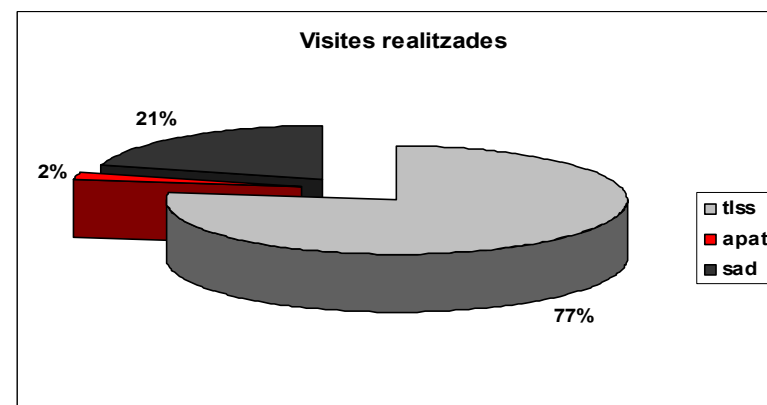
PERSONES amb serveis



VISITES REALITZADES

Teleassistències	2905
Àpats a domicili	83
SAD	771
<b>Total serveis</b>	<b>3759</b>

Visites realitzades





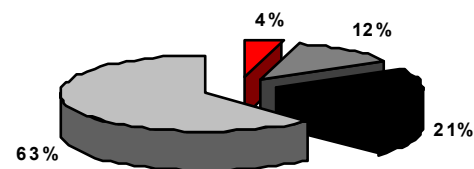
# 1 any de funcionament (deteccions)

CANVI SITUACIÓ

Habitatge	31
Suport	86
Convivència	154
Salut	453

724

CANVIS SITUACIÓ



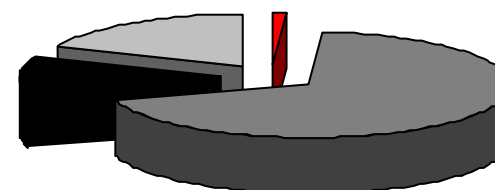
■ Habitatge ■ Suport ■ Convivència ■ Salut

Canvis en Salut

Aspecte	9
Cognició	601
Ingressos H.	93
Caigudes	161

864

Indicadors de canvi en la salut



■ Aspecte ■ Cognició ■ Ingressos H. ■ Caigudes





## Justificació

## Metodologia

## Resultats

## Conclusions

**2.905 Tlss****VALORAT**

Revisió del bon ús de l'aparell  
 Coneixement del bon funcionament  
 Temps de resposta davant de la necessitat per part de Televida.  
 Valoració general del servei

Us del pulsador		
Bon us	772	26,57%
no dutxa	698	24,02%
Nit	1411	48,58%
mal us/mai	279	9,60%
3160		

**Temps de resposta**

Menys 1 min.	2845
1 Min.	43
2 min.	11
3 min.	5
5 min.	1

**83 D. Àpats****VALORAT**

Puntualitats.  
 Prestacions del repartidor  
 Variacions dels menús  
 Dietes i textures  
 Quantitats dels àpats  
 Emmagatzematge de barquetes.

**PERMÈS**

Deficiències en l'ús de la preparació final de l'àpat abans de consumir-lo,  
 Acumulació de barquetes o  
 En algun domicili àpats caducats.

**Valoració del servei**

Molt dolent	0
Insuficient	2
Correcte	6
Bo	27
Excel.lent	48

**771 SAD****VALORAT**

Tasques proposades pel professional i les realment realitzades,  
 Verificació de les intensitats  
 Actualització de la prestació en horaris no corresponents  
 Detecció de desajustos territorials  
 Dificultats dels usuaris en el contacte amb l'empresa operadora

**PERMÈS**

Detectar necessitats,  
 Orientar a la família als serveis socials corresponents,  
 Proposar ampliació per a cobertura real de necessitats i  
 Trametre la informació de fragilitat

**Escala Zarit**

s/sobrecarrega	46%
Lleu	32%
Intensa	22%



Justificació

Metodologia

Resultats

Conclusions

## Gestió

**Aprofitar el potencial de la persona**

**Aconseguir resultats mes EFICIENTS integrant els objectius de la institució amb els de la persona**

**Mostrar transparència en el procés de canvi**

## Qualitat

**Detectar i modificacions situacions de fragilitat/ risc  
Prevenció i reorientació**

**Control de prestació dels serveis externalitzats**

**Control de la satisfacció de l'usuri/a**



**Moltes gràcies per l'atenció**

---