

# DEPARTAMENTO DE CONTROL DE LA AUTONOMIA PERSONAL Y ATENCION A LA DEPENDENCIA

FUNDACIÓN CÁNTABRA PARA LA SALUD Y BIENESTAR SOCIAL FSP - MP

## MEMORIA 2021

Realizada por:  
Beatriz Velarde Bárcena  
Responsable de coordinación del Departamento de Control de la Autonomía Personal y  
Atención a la Dependencia

# INDICE

## 1. INTRODUCCION

## 2. RECURSOS PERSONALES DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE LA AUTONOMIA PERSONAL Y ATENCION A LA DEPENDENCIA DE LA FCSBS

## 3. PROGRAMAS DE DEPENDENCIA DE LA FCSBS:

### 3.1. TELEASISTENCIA: TAD

### 3.2. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO: SAD

#### 3.2.1. DATOS RELATIVOS A LOS PIAs DE SAD: ALTAS, BAJAS Y USUARIOS ATENDIDOS.

#### 3.2.2. DATOS RELATIVOS AL SERVICIO PRESTADO POR LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS: PRESTAMO PRODUCTOS APOYO.

#### 3.2.3. ACTIVIDAD DEL DEPARTAMENTO DE DEPENDENCIA DE LA FUNDACION: DATOS DERIVADOS DE LAS VISITAS A LOS USUARIOS DEL SERVICIO

## **1. INTRODUCCION:**

A lo largo del año 2021, desde la **FCSBS** se ha efectuado el seguimiento y control de los servicios de atención domiciliaria (SAD) y teleasistencia (TAD) derivados de la Ley de Promoción de la Autonomía personal y Atención a las personas en situación de Dependencia, de acuerdo a la resolución de la Consejera de Universidades e Investigación, Medio Ambiente y Política Social, de 7 de diciembre de 2018, por la cual se encarga a la FCSBS, como medio propio, las actuaciones necesarias para ejercer como responsable de los contratos del servicio de Teleasistencia Domiciliaria y de Ayuda a Domicilio del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

En el caso del SAD las adjudicatarias que han venido prestando el servicio en el ejercicio 2021 han sido las siguientes:

- Zona 1: Urgatzi S.L.
- Zona 2: UTE QSAD.
- Zona 3: Urgatzi S.L.

Respecto a las zonas 4 y 5, hasta el mes de febrero de 2021 la adjudicataria fue la UTE SAD CANTABRIA LOTE 4 y la UTE SAD CANTABRIA LOTE 5, UTE compuesta por las empresas AZVASE S.L. y SENIOR SERVICIOS INTEGRALES, S.A. El 11 de febrero de 2021 la Directora del ICASS firma resolución de cesión del contrato por el que pasa a ser titular del mismo una sola de las empresas integrantes de esta UTE, Senior Servicios Integrales S.A.

En el caso del TAD la adjudicataria prestadora del servicio en el ejercicio 2021 ha sido Servicios de Teleasistencia S.A. habiéndose firmado la prórroga del mismo con una duración de dos años en el mes de diciembre.

A lo largo del ejercicio 2021 se ha continuado con el programa experimental iniciado en el año 2020 dirigido a los cuidadores de personas en situación de dependencia en el entorno familiar, denominado SACEF, que está financiado por la Dirección General de Políticas Sociales. Este servicio tiene como objetivo prestar apoyo y asesoramiento a los cuidadores familiares de las personas en situación de dependencia que son perceptoras de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar (PECEF) a través de visitas a cada uno de los domicilios.

Dada la relevancia del programa se realiza memoria específica del mismo.

## 1.1-SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO:

La Comunidad Autónoma de Cantabria se encuentra dividida en 5 zonas geográficas al objeto de la prestación de este servicio, emanado de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.



MAPA ZONIFICACION SERVICIO DE ATENCION DOMICILIARIA DEL SAAD

A lo largo del año 2021, los/as técnicos del servicio de control de la autonomía personal y atención a la Dependencia de la FCSBS (en adelante departamento de Dependencia) han realizado el control del servicio prestado por cada una de las empresas prestadoras, efectuando diversas acciones que se detallan a lo largo de esta memoria.

## 1.2-TELEASISTENCIA:

El servicio de teleasistencia consiste en la instalación de un terminal, en el domicilio de la persona dependiente, que le permite avisar fácilmente en caso de necesidad. Este aviso llega a una centralita en la que se gestiona la llamada movilizando los recursos de ayuda disponibles.

El último proceso de licitación del servicio de teleasistencia del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Comunidad Autónoma de Cantabria concluyó con su adjudicación a la empresa SERVICIOS DE TELEASISTENCIA S.A., durante el periodo comprendido entre el 20 de diciembre de 2018 y el 19 de diciembre de 2021, adjudicataria que ha venido prestando a lo largo del ejercicio 2021 habiéndose firmado la prórroga del contrato a su finalización por dos anualidades adicionales.

El departamento de Dependencia de la FCSBS se encarga de la intermediación administrativa y técnica entre la empresa Servicios de Teleasistencia y el ICASS.

## **2.RECURSOS PERSONALES DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE LA AUTONOMIA PERSONAL Y ATENCION A LA DEPENDENCIA:**

La composición del equipo del departamento de Dependencia es la siguiente:

- Una responsable de coordinación.
- SAD:
  - Cinco técnicos/as:
    - Un psicólogo
    - Tres terapeutas ocupacionales, dos de los cuales se suman al equipo en los meses de junio y agosto de 2021.
    - Una fisioterapeuta
  - Dos administrativas
- SACEF:
  - Una coordinadora, con titulación de Trabajadora Social.
  - Cinco técnicas:
    - Dos terapeutas ocupacionales
    - Dos fisioterapeutas
    - Un trabajador Social
  - Una administrativa

## **3. PROGRAMAS DE DEPENDENCIA DE LA FCSBS:**

### **3.1. TELEASISTENCIA: TAD**

Durante el año 2021 ha estado plenamente operativa la sistemática de intermediación entre la FCSBS, el ICASS y la empresa prestadora del servicio de teleasistencia.

La tarea de la FCSBS respecto a este servicio se concreta en las siguientes actividades:

- Intermediación administrativa entre el ICASS y Servicios de Teleasistencia, empresa prestadora del servicio: recepción y envío de las órdenes de alta, baja y modificaciones en el servicio.
- Seguimiento técnico realizado por los técnicos de la FCSBS aprovechando las visitas de control del Servicio de Atención Domiciliaria, a aquellos usuarios que son titulares de ambos servicios.  
En el ejercicio 2021 los técnicos de la FCSBS han visitado a 257 usuarios beneficiarios del servicio de Teleasistencia.
- Atención y gestión de las reclamaciones de los usuarios.

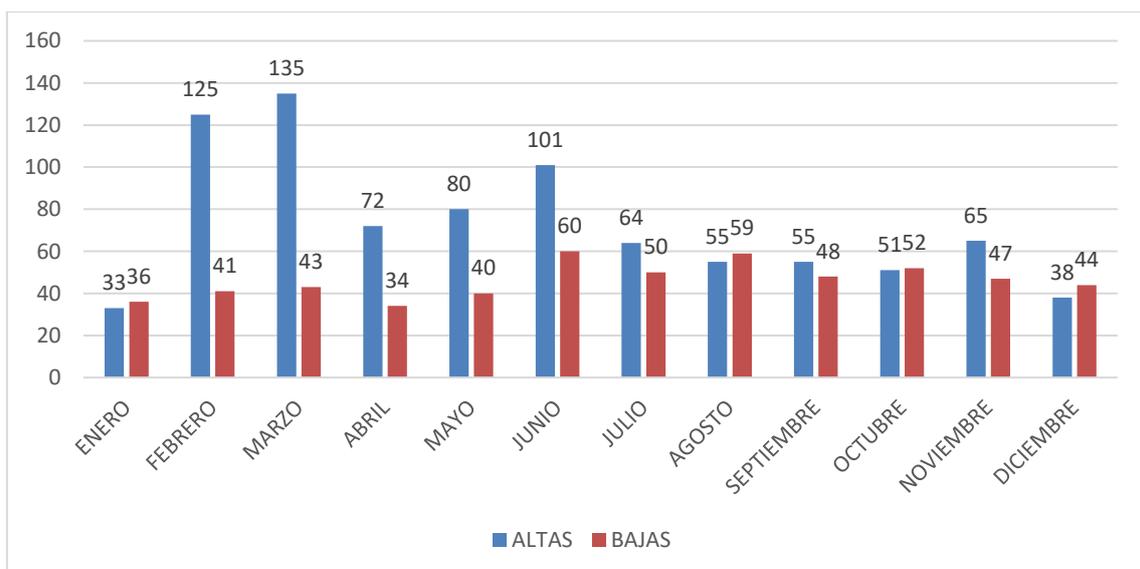
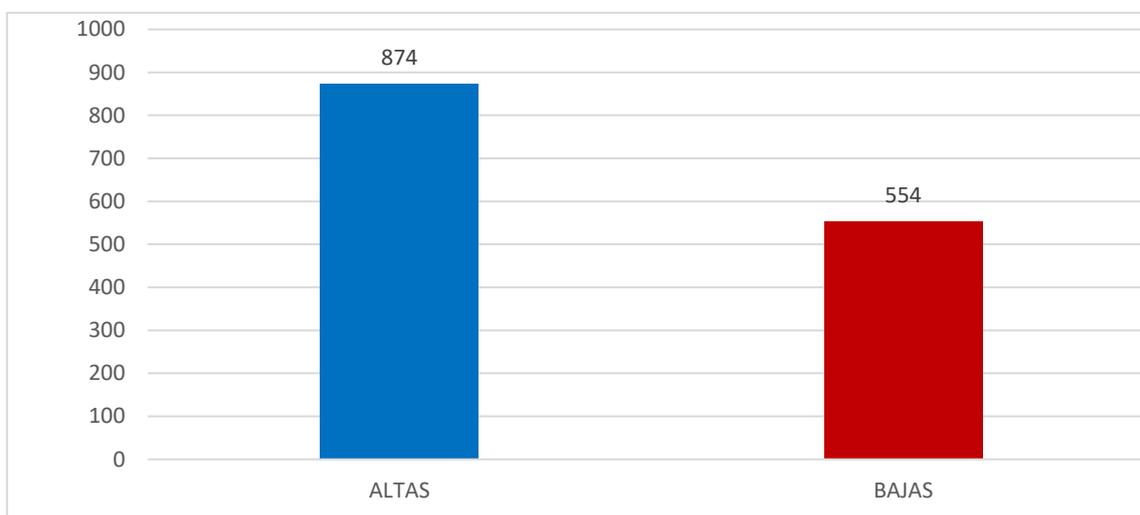
### 3.1.1-DATOS USUARIOS TAD 2021:

**ALTAS TAD: 874 USUARIOS**

**BAJAS TAD: 554 USUARIOS**

#### USUARIOS TAD: ALTAS Y BAJAS MENSUALES:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
ALTAS	33	125	135	72	80	101	64	55	55	51	65	38	874
BAJAS	36	41	43	34	40	60	50	59	48	52	47	44	554

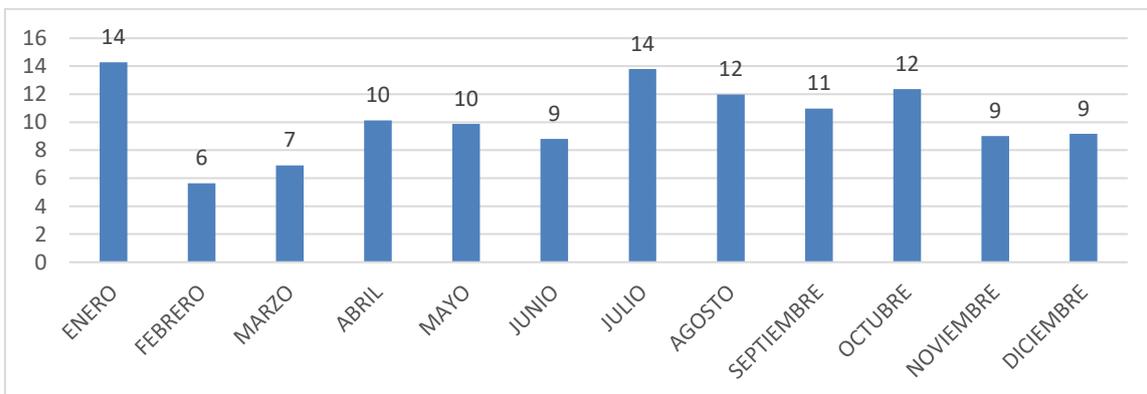


NUMERO DE USUARIOS TAD ATENDIDOS POR MESES											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2.474	2.563	2.657	2.686	2.732	2.793	2.797	2.802	2.798	2.801	2.814	2.805



Este dato refleja el número de usuarios que han sido atendidos al menos un día del mes de referencia.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	MEDIA ANUAL
<b>MEDIA DE DIAS EN ESPERA PARA ALTA EN EL SERVICIO TAD</b>	14	6	7	10	10	9	14	12	11	12	9	9	<b>15</b>



En el año 2021 el servicio de Telesistencia ha invertido un tiempo medio de 15 días en encontrarse operativo en los domicilios de los usuarios una vez solicitada su instalación a la empresa prestadora.

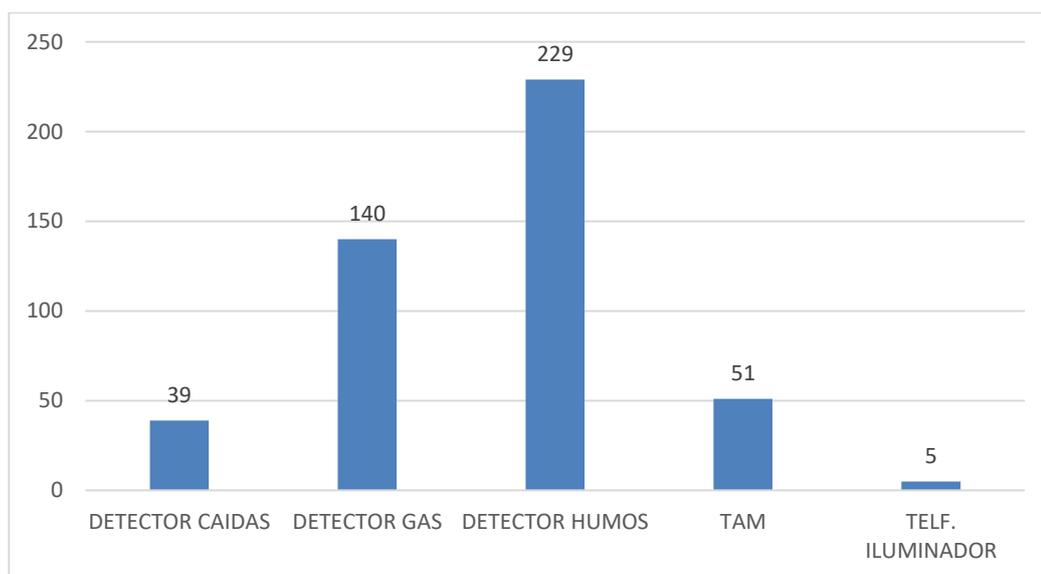
### 3.1.2.DISPOSITIVOS DE TAD AVANZADA:

Los dispositivos periféricos son elementos técnicos complementarios del servicio básico de Telesistencia. Se instalan en el domicilio del usuario e interactúan con el terminal aumentando su seguridad.

El servicio de Telesistencia Movil, TAM, se presta a través de un terminal que permite su utilización en el exterior de la vivienda mediante tecnología GPS y posibilita la geolocalización del usuario en caso de necesidad.

En el siguiente cuadro se recoge el número de dispositivos periféricos por tipo y el número de dispositivos TAM que han estado activos en los domicilios en el ejercicio 2021:

	DETECTOR CAIDAS	DETECTOR GAS	DETECTOR HUMOS	TELF. ILUMINADOR	TAM	TOTAL	% DE COBERTURA
<b>TOTAL ANUAL DISPOSITIVOS TAD AVANZADA</b>	39	140	229	5	51	464	13,99%



Este gráfico representa el nº total de dispositivos de teleasistencia avanzada instalados en los domicilios en el ejercicio 2021.

El **porcentaje de cobertura** (usuarios beneficiarios de TAD básica con algún dispositivo avanzado) de **teleasistencia avanzada** ha sido de un **14%**.

## 3.2. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO: SAD

A lo largo del año 2021, desde el departamento de Dependencia de la Fundación, y en virtud del encargo a medio propio realizado por el ICASS, se ha continuado realizando el control y seguimiento del servicio de ayuda a domicilio del sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Comunidad Autónoma de Cantabria prestado por las empresas adjudicatarias del mismo.

Una parte del trabajo consiste en la gestión administrativa:

- Recepción de los PIAs enviados por el ICASS y distribución a las empresas prestadoras: altas, bajas, modificaciones de intensidad o frecuencia en los servicios, copagos, etc.
- Recepción de información procedente de las empresas prestadoras y envío al ICASS: altas, bajas, modificaciones de intensidad o frecuencia en los servicios, copagos, etc.
- Mecanización/introducción en el SIPSS (sistema informático del ICASS) de las incidencias en los servicios que afecten a la facturación.
- Gestión mensual del listado de ingresos hospitalarios de usuarios perceptores de SAD.
- Llamadas de citación a los usuarios de SAD para visitas de seguimiento domiciliario de los técnicos de la FCSBS.

Por otro lado y con el objetivo de efectuar el seguimiento técnico del servicio SAD, los profesionales de la FCSBS realizan diferentes tipos de visitas:

- Visitas previas al inicio del servicio: esta visita se realiza antes del inicio del mismo y su objetivo es la valoración de la situación en el propio domicilio de forma que el plan individual de atención (resolución emitida por el ICASS que contiene el número de horas/mes de servicio y copago) sea coherente con las necesidades del usuario y con las tareas que vayan a ser incluidas en el PAI (Plan de atención individual), documento elaborado por las empresas prestadoras en función de las indicaciones de los técnicos de la Fundación en el que se recogen las tareas concretas a realizar en el domicilio de cada uno de los usuarios.

En definitiva, tras esta visita se elabora una propuesta, que es enviada al ICASS, especificando la intensidad (número de horas diarias) y frecuencia (días semanales) con las que se prestará el servicio al usuario.

Así mismo la propuesta incluye la franja horaria preferente de prestación del servicio si hubiera indicación de ella. El horario que proponga la empresa prestadora al usuario deberá respetar la franja horaria propuesta por el técnico de la Fundación que ha realizado la visita de evaluación previa al alta, aspecto que es supervisado por esta Fundación en cada uno de los servicios que se dan de alta.

En estas visitas también se valora la necesidad del uso de productos de apoyo para la adecuada prestación del servicio y la gestión de la solicitud del préstamo tanto a la empresa prestadora del SAD (que tiene un sistema de préstamo de ayudas técnicas para sus usuarios) como al CADOS, centro público con un servicio de préstamo de productos de apoyo.

- Visitas por modificación sustancial del PIA: estas visitas se realizan a los usuarios que van a sufrir una modificación de la intensidad del SAD, bien por haberles reconocido un grado de Dependencia distinto o bien por otras circunstancias (alta o baja en CD, etc.). Nuevamente el objetivo de esta visita es valorar la situación, las tareas a recoger en el nuevo plan de atención y la franja horaria preferente de atención si la hubiera.
- Visitas de control y seguimiento ordinario del servicio: se realizan a los usuarios que se encuentran recibiendo el servicio de ayuda a domicilio, en base a una entrevista semiestructurada elaborada por este departamento. El objetivo planteado, en orden a satisfacer el adecuado cumplimiento del seguimiento del servicio, es realizar una visita anual a cada uno de los beneficiarios del SAD. Tras estas, si se detecta alguna incidencia significativa, se gestiona su resolución con la empresa prestadora y si revistiera especial gravedad se procede a informar al ICASS.
- Visitas de intervención: se realizan en aquellos casos en los que surgen incidencias técnicas que lo requieran. Este tipo de visitas se pueden dar en cualquier momento en el que tengamos conocimiento de algún aspecto que dificulte o imposibilite a puesta en marcha del servicio, o bien una vez comenzado este cuando surge alguna dificultad relevante que pone en entredicho su continuidad con las debidas garantías de seguridad para el usuario o para los trabajadores.  
La inclusión en el equipo técnico de profesionales con el perfil de terapeuta ocupacional y fisioterapeuta ha permitido asumir estas visitas de intervención en aquellos expedientes en los que surgen incidencias referidas a las movilizaciones y/o transferencias de los usuarios, bien por la situación funcional del usuario bien por las barreras arquitectónicas de la vivienda. Estas son las causas más habituales de incidencias en el servicio SAD.
- Visitas a usuarios que presentan algún tipo de reclamación que no pueda ser gestionada por el departamento de Dependencia de la FCSBS con la información disponible en el momento de recepción de la misma. Algunas de estas visitas se realizan con la presencia del personal coordinador de la propia empresa prestadora.

Además de las mencionadas visitas a domicilio, desde el departamento de Dependencia de la FCSBS se llevan a cabo otras tareas técnicas:

- Supervisión de los cambios definitivos de auxiliar y/o horario que las empresas solicitan realizar en los servicios que vienen prestando.
- Llamadas de seguimiento post-alta: aproximadamente un mes después del inicio del servicio, el técnico de la FCSBS que acudió a la visita previa al alta, realiza una llamada al domicilio con el objetivo de confirmar que este ha sido puesto en marcha sin incidencias y explorar si el plan de tareas definido es el que está implementándose.

- Atención a llamadas de usuarios y gestión de reclamaciones presentadas por estos, tanto por escrito, ante el Servicio de Dependencia del ICASS o la FCSBS, como telefónicamente.
- Comunicación con otros profesionales en los casos en los que surjan situaciones que requieran la coordinación con algún otro dispositivo asistencial implicado en la atención a los usuarios.
- Reuniones de la FCSBS con empresas prestadoras en las que se realiza un seguimiento de la evolución del servicio y se transmiten los criterios técnicos oportunos.
- Reuniones de coordinación con el ICASS en las que se tratan asuntos de relevancia para la prestación del servicio.

Desde el departamento de Dependencia de la FCSBS también se inicia el procedimiento de imposición de penalidades en caso de incumplimiento del contrato por parte de las adjudicatarias. Este proceso incluye los siguientes pasos:

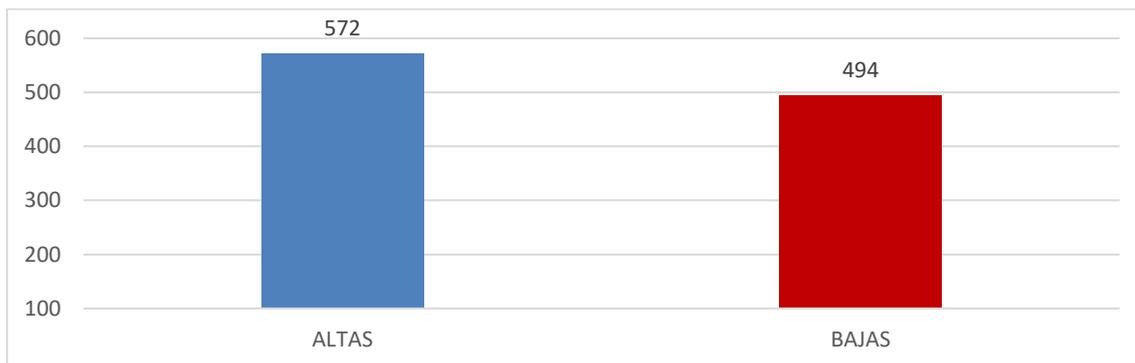
- Elaboración de informe mensual recogiendo los incumplimientos de contrato en el que se detallan aspectos relacionados con las ratios de personal coordinador, los servicios no prestados por razones imputables a la empresa prestadora, los usuarios con los que se ha excedido el plazo máximo de alta contemplado en el pliego técnico de licitación del servicio, los usuarios a los que no se les han realizado las oportunas visitas de seguimiento, etc.
- En caso de que hubieran existido incumplimientos, elaboración y envío a las empresas prestadoras de los requerimientos para que presenten las alegaciones oportunas.
- Recepción y estudio de las alegaciones presentadas por las empresas prestadoras.
- Emisión de informe de propuesta de penalidades a la entidad titular del servicio, el ICASS, si fuere oportuno.

### 3.2.1-DATOS RELATIVOS A LOS PLANES INDIVIDUALES DE ATENCION (PIAs) SAD:

**ALTAS, BAJAS Y USUARIOS ATENDIDOS SAD. AÑO 2021:**

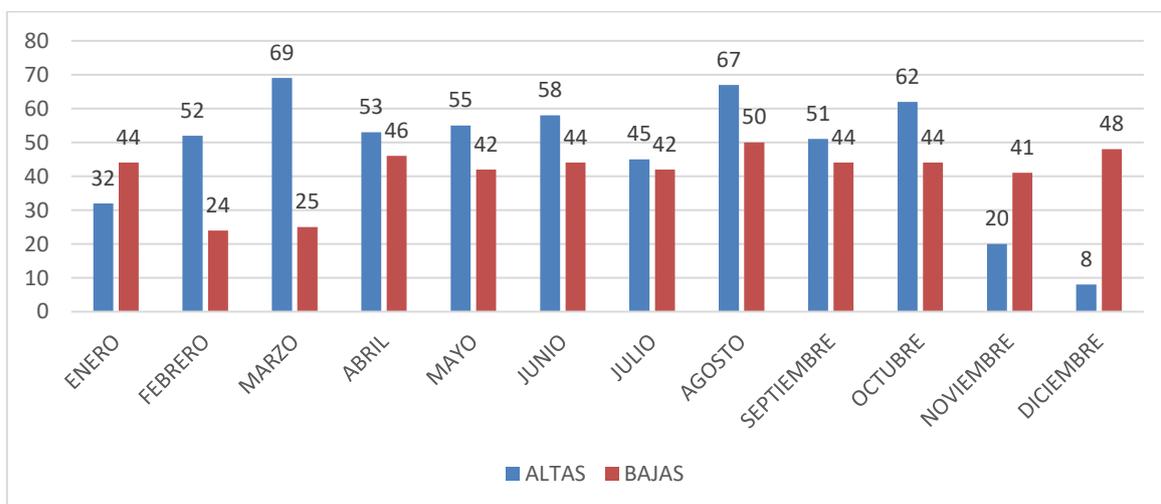
**-EVOLUCION ALTAS Y BAJAS 2021:**

ALTAS	BAJAS
572	494



**-EVOLUCION ALTAS Y BAJAS SAD MENSUALES. AÑO 2021:**

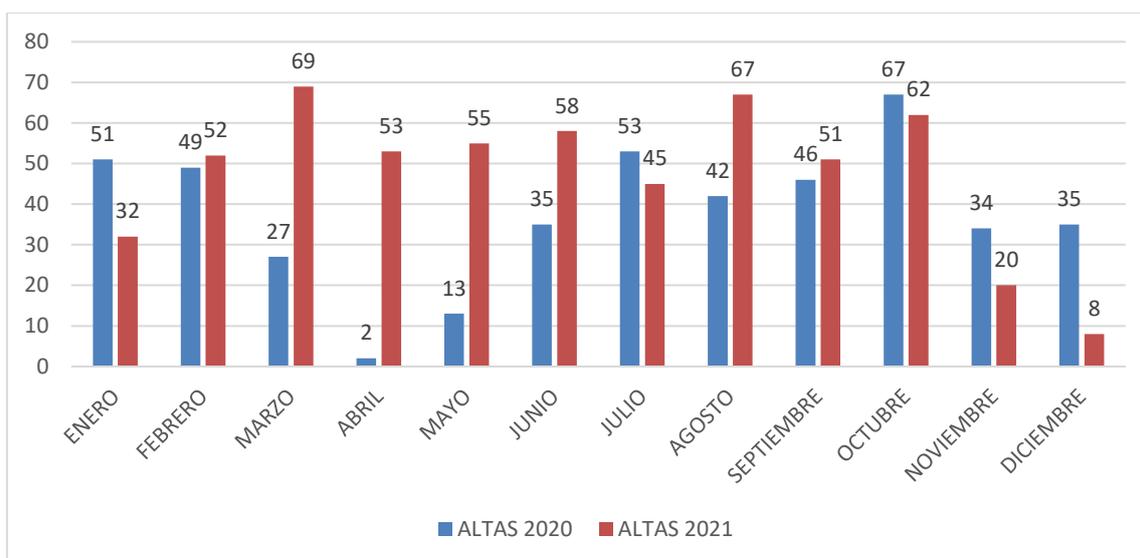
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ALTAS	32	52	69	53	55	58	45	67	51	62	20	8	572
BAJAS	44	24	25	46	42	44	42	50	44	44	41	48	494



A la vista de los datos, se puede observar cómo, en el ejercicio 2021, ha habido un mayor número de usuarios que han cursado alta en el servicio de los que han sido baja.

**COMPARATIVA Nº DE ALTAS SAD 2020-2021:**

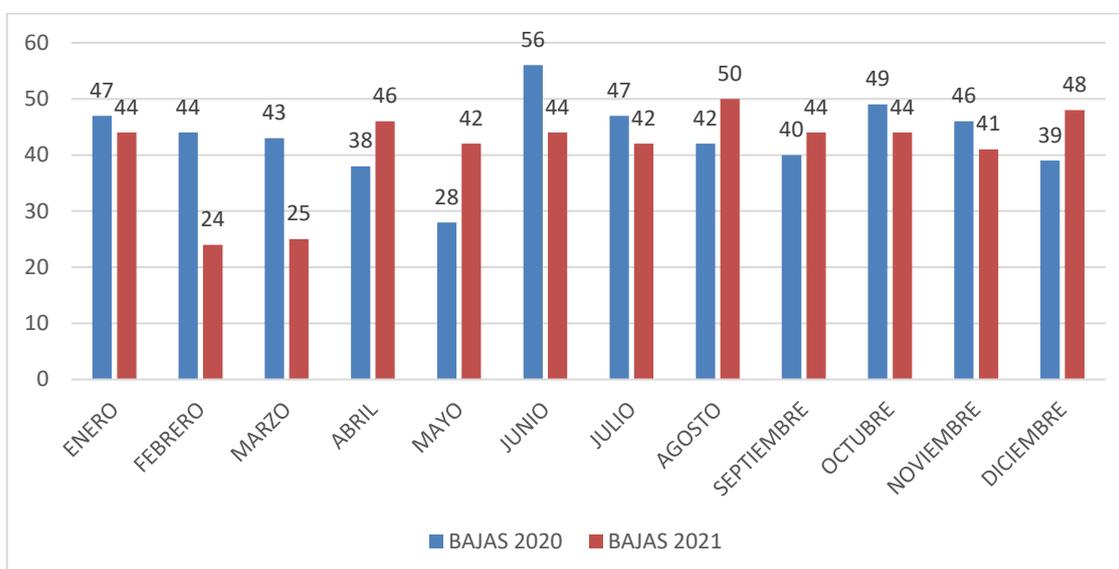
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>ALTAS 2020</b>	51	49	27	2	13	35	53	42	46	67	34	35	<b>454</b>
<b>ALTAS 2021</b>	32	52	69	53	55	58	45	67	51	62	20	8	<b>572</b>
<b>DIFERENCIA</b>	<b>-19</b>	3	42	51	42	23	<b>-8</b>	25	5	<b>-5</b>	<b>-14</b>	<b>-27</b>	118



En el ejercicio 2021 se han sido dados de alta en el SAD 118 usuarios más que en el año anterior.

### COMPARATIVA N° DE BAJAS SAD 2020-2021:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>BAJAS 2020</b>	47	44	43	38	28	56	47	42	40	49	46	39	<b>519</b>
<b>BAJAS 2021</b>	44	24	25	46	42	44	42	50	44	44	41	48	<b>494</b>
<b>DIFERENCIA</b>	<b>-3</b>	<b>-20</b>	<b>-18</b>	8	14	<b>-12</b>	<b>-5</b>	8	4	<b>-5</b>	<b>-5</b>	9	<b>-25</b>

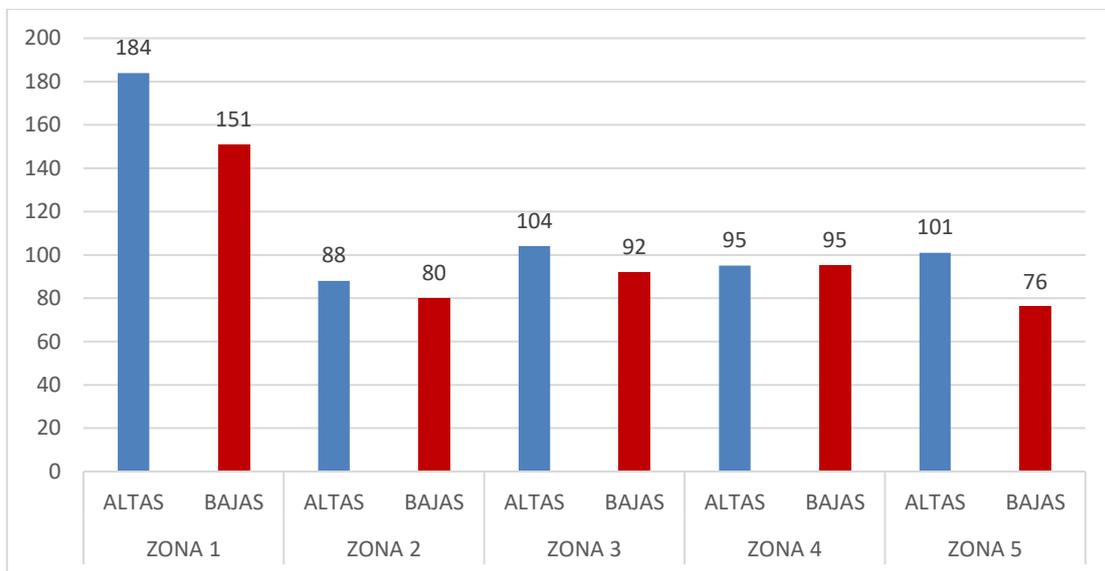


En el ejercicio 2021 ha habido 25 bajas menos en el SAD que en el año anterior.

En resumen: en el año 2021 ha habido 118 altas de usuarios más y 25 bajas menos que en el ejercicio 2020.

**COMPARATIVA EVOLUCION ALTAS Y BAJAS SAD ANUALES POR ZONAS. AÑO 2021:**

<b>ZONA 1</b>	ALTAS	184
	BAJAS	151
<b>ZONA 2</b>	ALTAS	88
	BAJAS	80
<b>ZONA 3</b>	ALTAS	104
	BAJAS	92
<b>ZONA 4</b>	ALTAS	95
	BAJAS	95
<b>ZONA 5</b>	ALTAS	101
	BAJAS	76



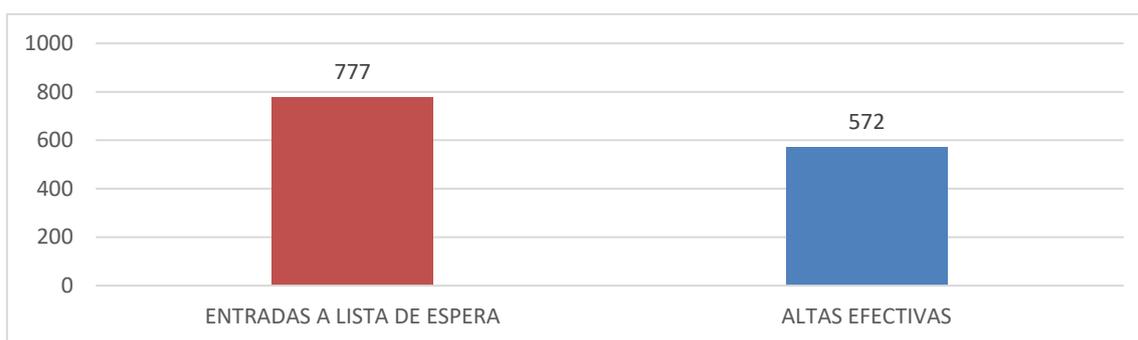
Como se puede observar en el gráfico en todas las zonas ha habido mayor número de altas de usuarios que de bajas lo que ha supuesto un crecimiento del servicio de ayuda a domicilio.

La excepción a esto es la zona 4 donde en el que el número de altas y bajas ha sido el mismo.

## COMPARATIVA ENTRADAS A LISTA DE ESPERA VS. ALTAS EFECTIVAS:

En este capítulo se compara el número de usuarios que llegan a la lista de espera (potenciales usuarios con los que el ICASS ha negociado el SAD como parte del PIA) con el número de los que finalmente resultan alta efectiva en el servicio de ayuda a domicilio.

Nº DE ENTRADAS A LISTA DE ESPERA	777
Nº DE ALTAS EFECTIVAS	572



Como se desprende de los datos, **el 74% de los usuarios susceptibles de ser dados de alta en el SAD finalmente lo han sido** resultando por lo tanto que el 26% de ellos no llegan a recibirlo.

El porcentaje de alta efectiva en el SAD del ejercicio 2021 ha caído un 4% en relación al del ejercicio 2020.

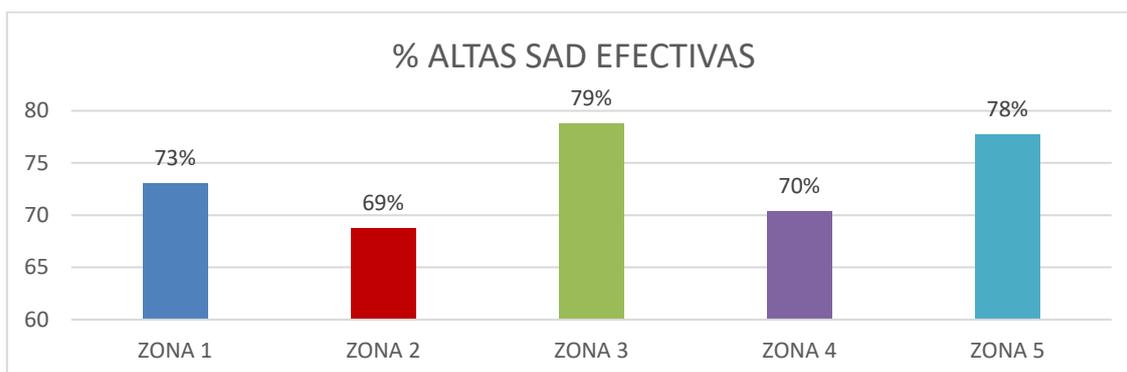
Los datos correspondientes al momento previo al alta en el que ese 26% de usuarios renuncian al mismo son los siguientes:



Se puede observar cómo dentro de ese 26% de usuarios que renuncian a ser dados de alta en el SAD hay una parte, el 36%, que lo hacen antes siquiera de ser visitados por la Fundación. Otra parte, el 64%, renuncia después de recibir la visita de evaluación previa al alta que realizan los técnicos de la Fundación.

A continuación, se presenta los datos desagregados por zonas de prestación:

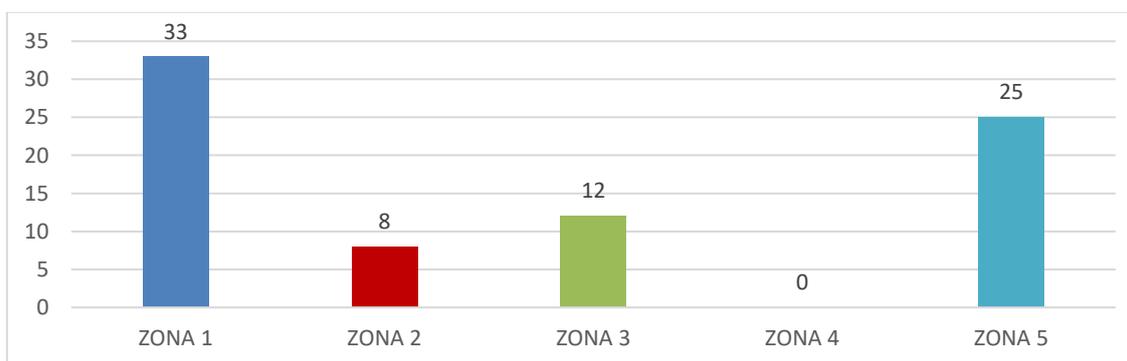
	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5
<b>ENTRADAS A LISTA DE ESPERA</b>	252	128	132	135	130
<b>ALTAS EFECTIVAS</b>	184	88	104	95	101
<b>% DE ALTAS EFECTIVAS</b>	73%	69%	79%	70%	78%



#### **EVOLUCION Nº USUARIOS SAD POR ZONAS. AÑO 2021:**

Este cuadro muestra la evolución del número de usuarios por zonas de prestación, más en concreto la diferencia entre el número de altas y el número de bajas en el año 2021 en cada una de ellas:

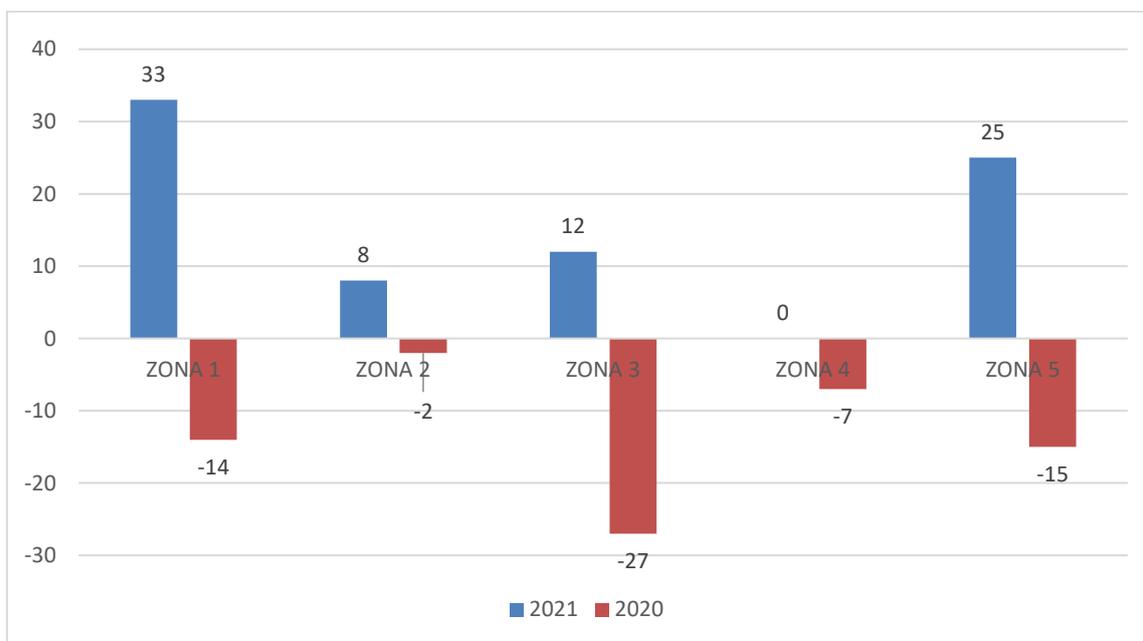
<b>EVOLUCION Nº USUARIOS SAD</b>				
ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5
33	8	12	0	25



En todas las zonas ha habido mayor número de altas que de bajas de usuarios del SAD, es decir en todas ellas se ha producido un crecimiento del servicio siendo el mayor el de la zona 1.

### COMPARATIVA EVOLUCION SAD AÑOS 2020-2021:

EVOLUCION N° USUARIOS SAD					
	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5
<b>2021</b>	33	8	12	0	25
<b>2020</b>	-14	-2	-27	-7	-15



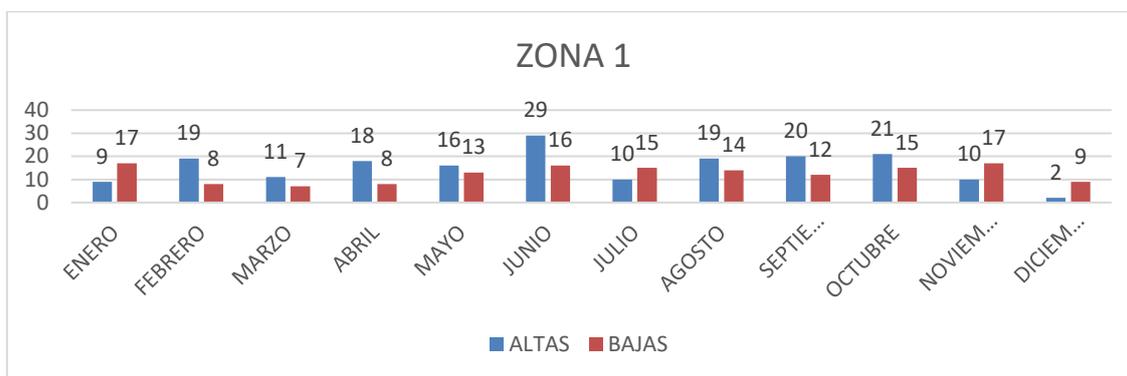
Este indicador compara la diferencia interanual, 2020 y 2021 por zonas de prestación, del dato de crecimiento (diferencia entre altas y bajas). En todas ellas ha habido un crecimiento respecto al año inmediatamente anterior.

En conclusión, en el año 2021 se ha producido un crecimiento del servicio de ayuda a domicilio, resultante del mayor número de usuarios que han causado alta sobre los que han sido baja.

## EVOLUCION ALTAS/BAJAS MENSUALES SAD POR ZONAS. AÑO 2021:

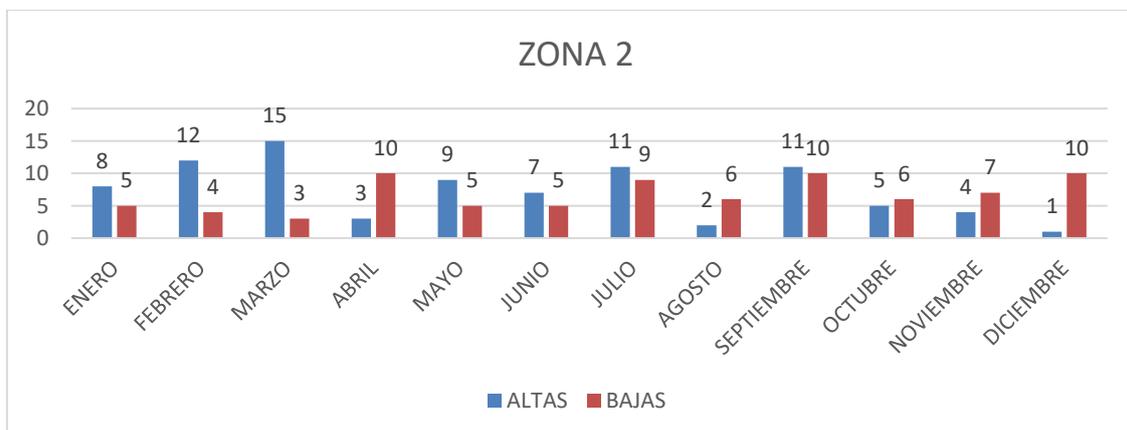
### ZONA 1: SANTANDER

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>ALTAS</b>	9	19	11	18	16	29	10	19	20	21	10	2	<b>184</b>
<b>BAJAS</b>	17	8	7	8	13	16	15	14	12	15	17	9	<b>151</b>



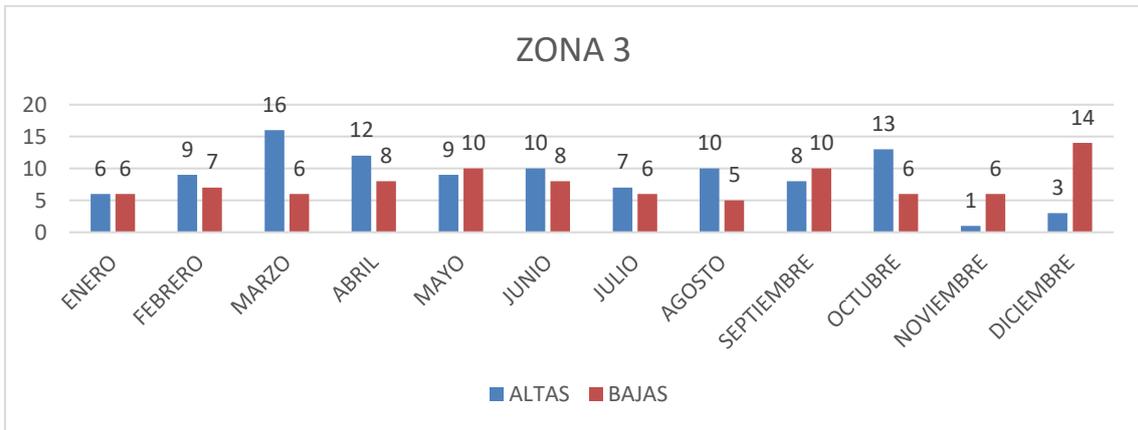
### ZONA 2: BEZANA, CAMARGO, ASTILLERO-VILLAESCUSA, CUDEYO, MIERA-PISUEÑA Y ALTO PAS.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>ALTAS</b>	8	12	15	3	9	7	11	2	11	5	4	1	<b>88</b>
<b>BAJAS</b>	5	4	3	10	5	5	9	6	10	6	7	10	<b>80</b>



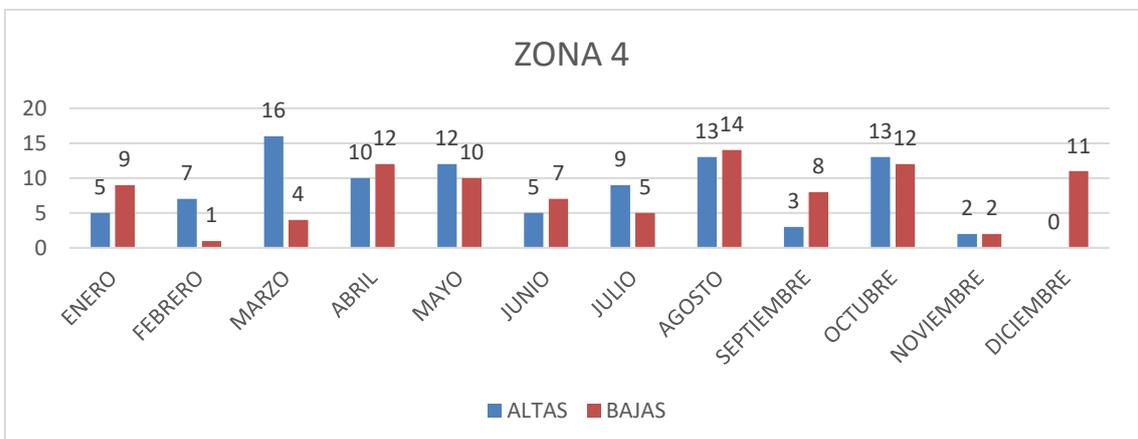
**ZONA 3: COSTA ORIENTAL, AGÜERA-BAJO ASON, ALTO ASON Y TRASMIERA**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>ALTAS</b>	6	9	16	12	9	10	7	10	8	13	1	3	<b>104</b>
<b>BAJAS</b>	6	7	6	8	10	8	6	5	10	6	6	14	<b>92</b>



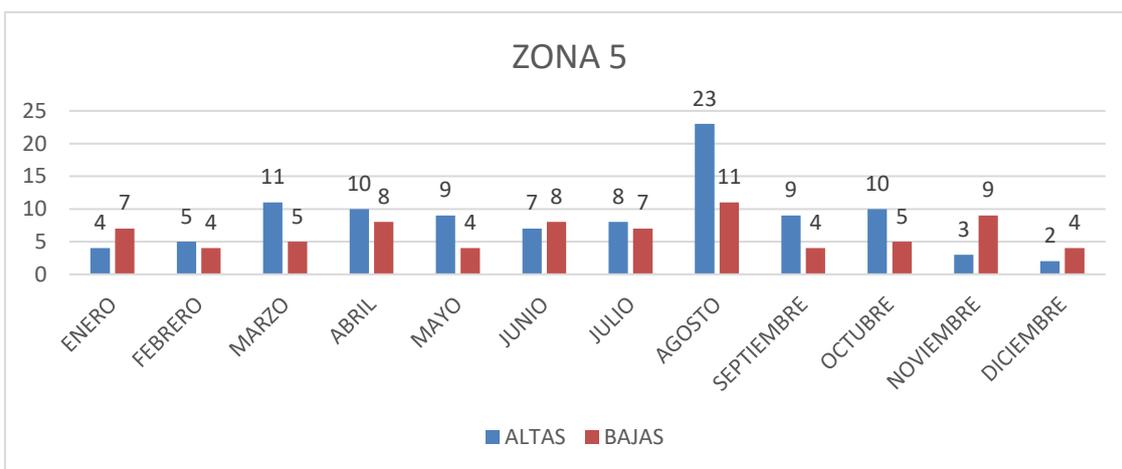
**ZONA 4: PIELAGOS, BAJO PAS-BESAYA, ALTAMIRA, COSTA OCCIDENTAL, SAJA, NANSA Y LIEBANA.**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>ALTAS</b>	5	7	16	10	12	5	9	13	3	13	2	0	<b>95</b>
<b>BAJAS</b>	9	1	4	12	10	7	5	14	8	12	2	11	<b>95</b>



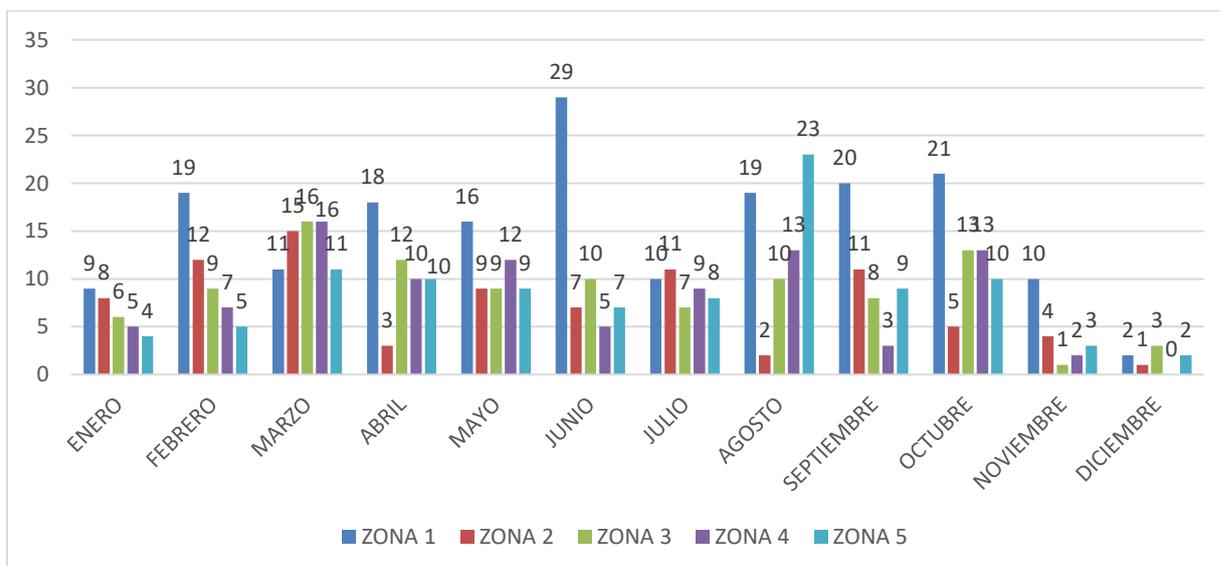
**ZONA 5: TORRELAVEGA, BESAYA, CAMPOO Y LOS VALLES.**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>ALTAS</b>	4	5	11	10	9	7	8	23	9	10	3	2	<b>101</b>
<b>BAJAS</b>	7	4	5	8	4	8	7	11	4	5	9	4	<b>76</b>



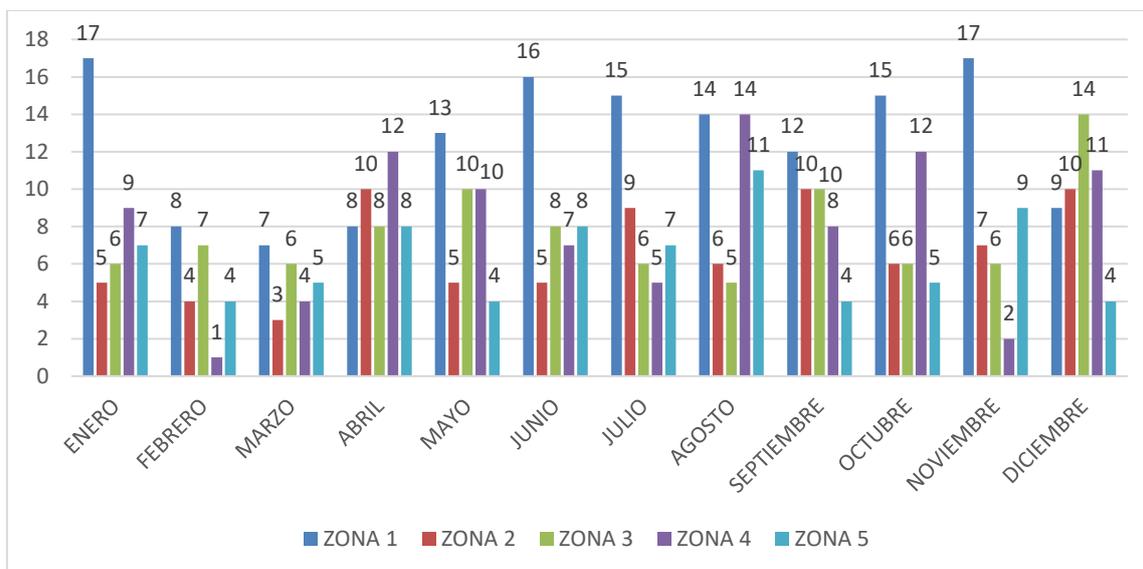
**COMPARATIVA ALTAS SAD POR ZONAS/MES. AÑO 2021:**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ZONA 1	9	19	11	18	16	29	10	19	20	21	10	2	<b>184</b>
ZONA 2	8	12	15	3	9	7	11	2	11	5	4	1	<b>88</b>
ZONA 3	6	9	16	12	9	10	7	10	8	13	1	3	<b>104</b>
ZONA 4	5	7	16	10	12	5	9	13	3	13	2	0	<b>95</b>
ZONA 5	4	5	11	10	9	7	8	23	9	10	3	2	<b>101</b>
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>52</b>	<b>69</b>	<b>53</b>	<b>55</b>	<b>58</b>	<b>45</b>	<b>67</b>	<b>51</b>	<b>62</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>572</b>



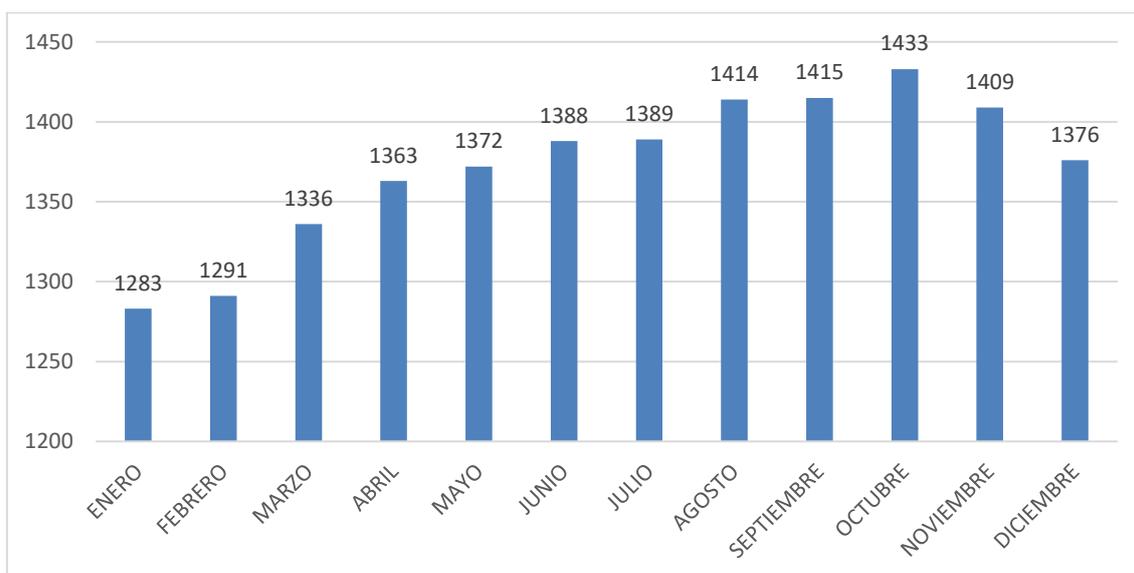
**COMPARATIVA BAJAS SAD POR ZONAS/MES. AÑO 2021:**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>ZONA 1</b>	17	8	7	8	13	16	15	14	12	15	17	9	<b>151</b>
<b>ZONA 2</b>	5	4	3	10	5	5	9	6	10	6	7	10	<b>80</b>
<b>ZONA 3</b>	6	7	6	8	10	8	6	5	10	6	6	14	<b>92</b>
<b>ZONA 4</b>	9	1	4	12	10	7	5	14	8	12	2	11	<b>95</b>
<b>ZONA 5</b>	7	4	5	8	4	8	7	11	4	5	9	4	<b>76</b>
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>46</b>	<b>42</b>	<b>44</b>	<b>42</b>	<b>50</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>41</b>	<b>48</b>	<b>494</b>



## EVOLUCION USUARIOS ATENDIDOS SAD. AÑO 2021:

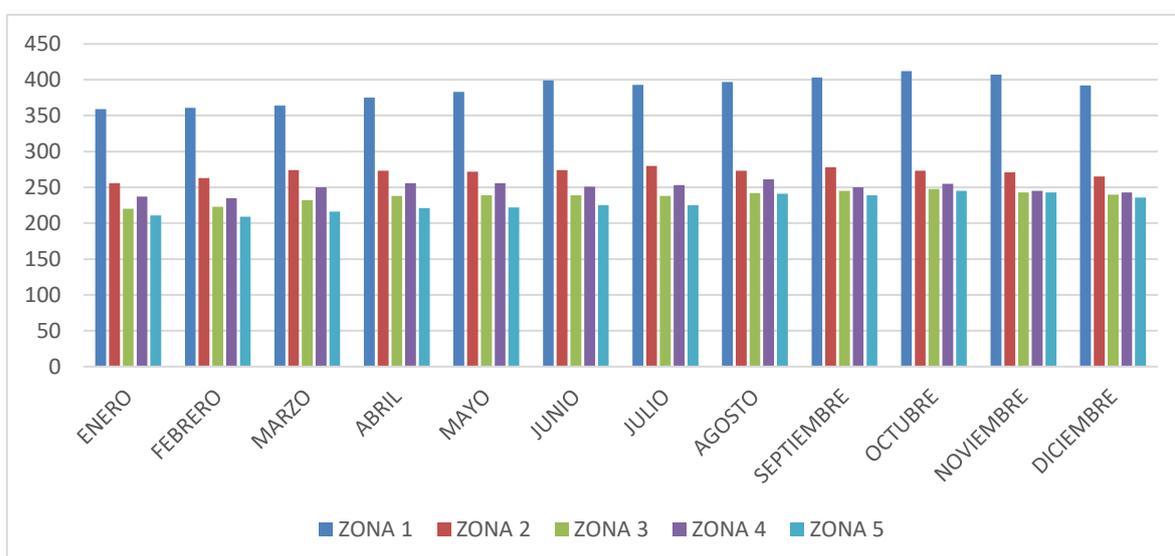
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1283	1291	1336	1363	1372	1388	1389	1414	1415	1433	1409	1376



Este indicador recoge el número total de usuarios que han sido atendidos al menos un día en cada uno de los meses de referencia. Como se puede observar en el gráfico, este ha crecido comenzando el año 2021 con 1.283 usuarios atendidos y finalizando con 1.376 lo que supone un **incremento en el número de usuarios atendidos del 6.8 %**.

## EVOLUCION USUARIOS ATENDIDOS SAD POR ZONAS. AÑO 2021:

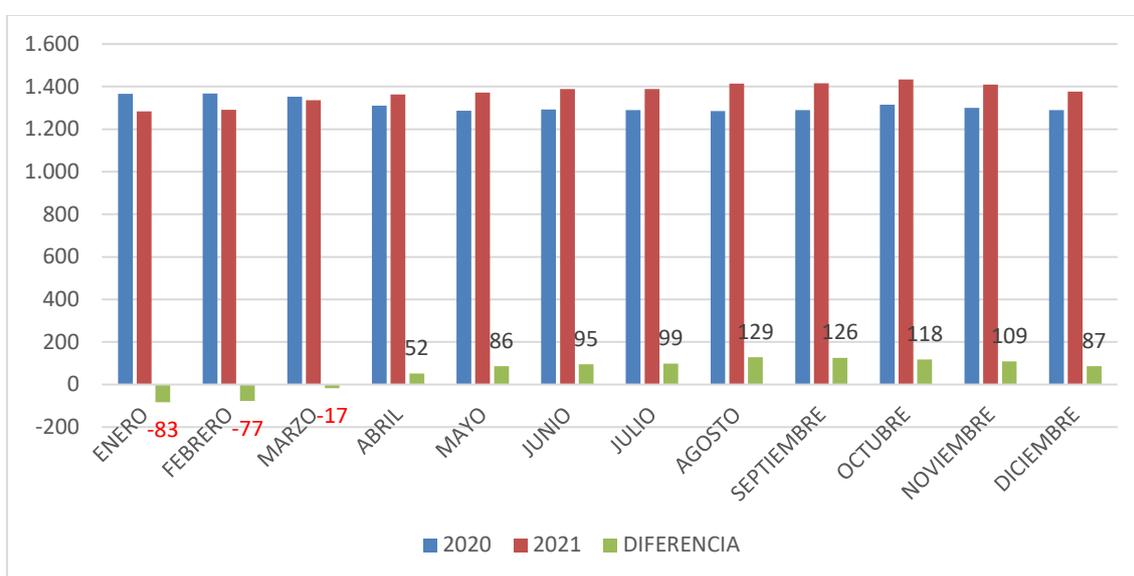
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>ZONA 1</b>	359	361	364	375	383	399	393	397	403	412	407	392
<b>ZONA 2</b>	256	263	274	273	272	274	280	273	278	273	271	265
<b>ZONA 3</b>	220	223	232	238	239	239	238	242	245	248	243	240
<b>ZONA 4</b>	237	235	250	256	256	251	253	261	250	255	245	243
<b>ZONA 5</b>	211	209	216	221	222	225	225	241	239	245	243	236



En la tabla anterior se analiza el dato desglosado por zonas de prestación volviéndose a evidenciar que todas las zonas sufrieron un incremento a lo largo del año 2021 respecto al número de usuarios atendidos.

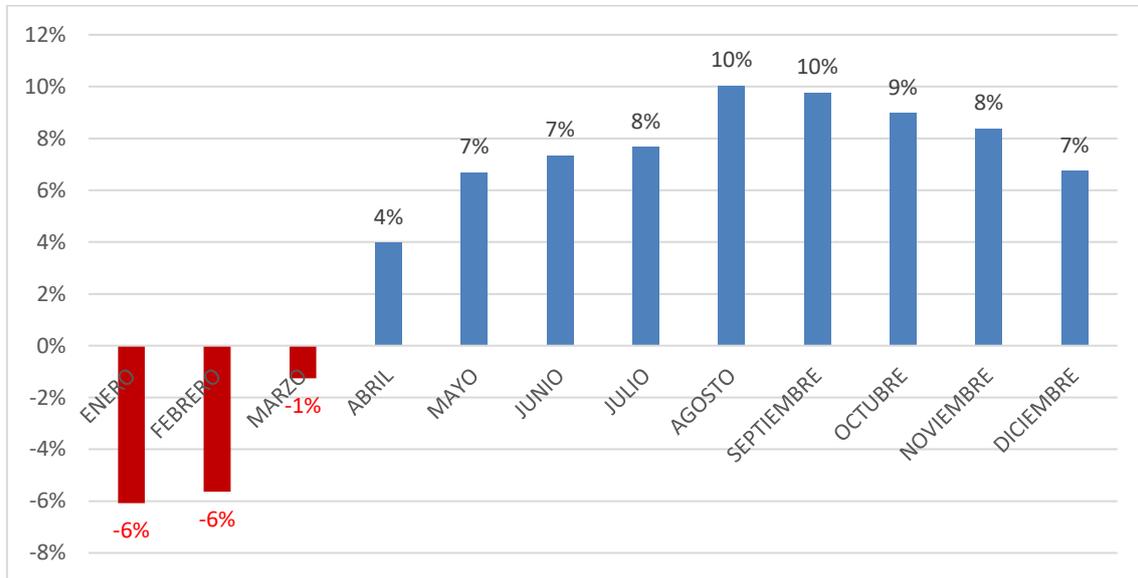
### COMPARATIVA INTERANUAL DE USUARIOS ATENDIDOS SAD, AÑOS 2020 Y 2021:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>2020</b>	1.366	1.368	1.353	1.311	1.286	1.293	1.290	1.285	1.289	1.315	1.300	1.289
<b>2021</b>	1.283	1.291	1.336	1.363	1.372	1.388	1.389	1.414	1.415	1.433	1.409	1.376
<b>DIFERENCIA</b>	-83	-77	-17	52	86	95	99	129	126	118	109	87
<b>% DE VARIACION</b>	-6%	-6%	-1%	4%	7%	7%	8%	10%	10%	9%	8%	7%



En relación al número de usuarios atendidos se observa cómo en el primer trimestre de 2021 su número fue significativamente menor que el del mismo periodo del ejercicio 2020. Esto se debe a que en los dos últimos meses del año 2020 y en el primero de 2021 el número de usuarios que causaron baja fue superior al de aquellos a los que se dio de alta en el SAD. Esta tendencia se detiene a partir del segundo trimestre y en consecuencia el número de usuarios atendidos va progresivamente en aumento.

La siguiente tabla refleja el porcentaje de variación en el número de usuarios atendidos cada uno de los meses en proporción a los estaban siendo atendidos el mismo mes del ejercicio inmediatamente anterior (el año 2020):



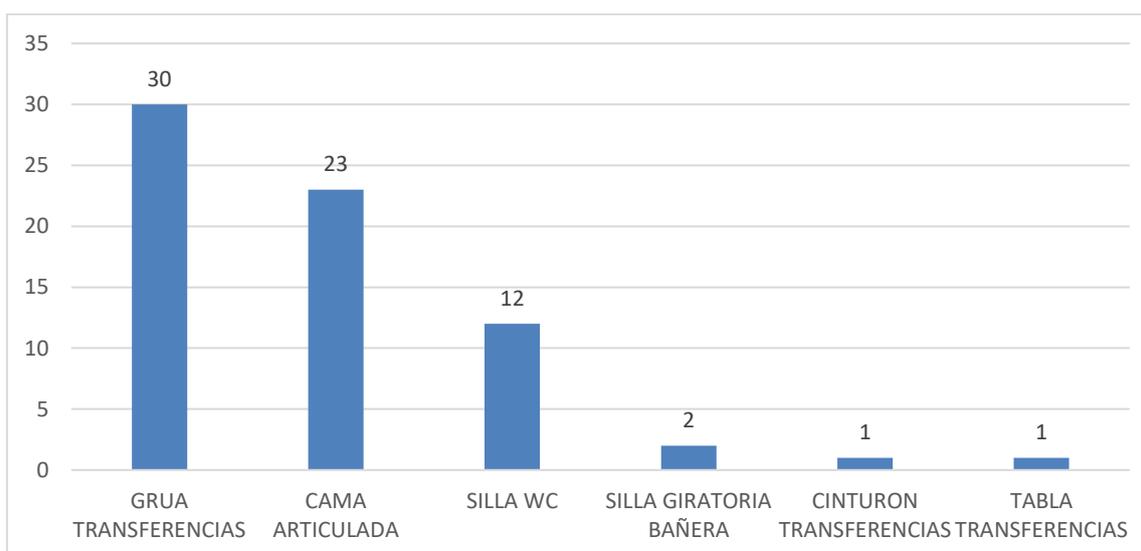
### 3.2.2-DATOS RELATIVOS AL SERVICIO PRESTADO POR LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS: PRESTAMO DE PRODUCTOS DE APOYO

De acuerdo al último pliego de licitación del SAD las empresas adjudicatarias se encuentran obligadas al préstamo temporal de una serie de productos de apoyo si estos fueran necesarios para la adecuada prestación del servicio.

Desde la Fundación se realiza tanto la valoración en el propio domicilio de la necesidad y pertinencia de su uso como del control del cumplimiento por parte de las prestadoras del ratio de préstamo al que se encuentran obligados en función del número de usuarios a los que atienden.

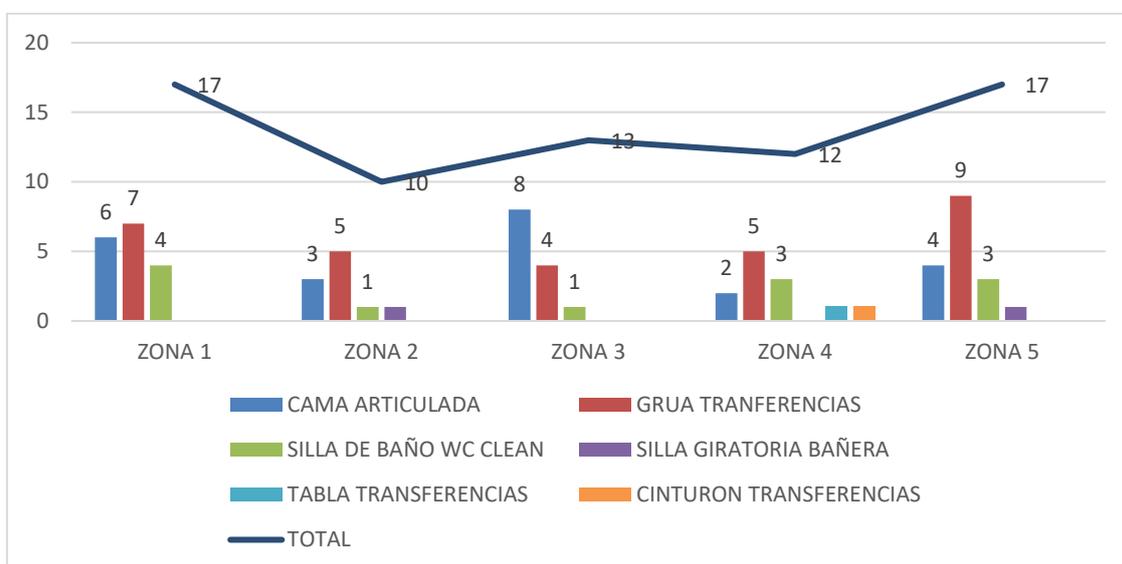
A continuación se recogen los datos relativos al ejercicio 2021:

<b>Nº DE USUARIOS BENEFICIARIOS DEL PRESTAMO DE PRODUCTOS DE APOYO.</b>					
<b>GRUA TRANSFERENCIAS</b>	<b>CAMA ARTICULADA</b>	<b>SILLA WC</b>	<b>SILLA GIRATORIA BAÑERA</b>	<b>CINTURON TRANSFERENCIAS</b>	<b>TABLA TRANSFERENCIAS</b>
30	23	12	2	1	1



Como se deduce de los datos, los productos de apoyo con mayor demanda son las grúas de transferencias y las camas articuladas con carro elevador.

<b>Nº DE PRODUCTOS DE APOYO PRESTADOS POR ZONAS.</b>					
	<b>ZONA 1</b>	<b>ZONA 2</b>	<b>ZONA 3</b>	<b>ZONA 4</b>	<b>ZONA 5</b>
CAMA ARTICULADA	6	3	8	2	4
GRUA TRANFERENCIAS	7	5	4	5	9
SILLA DE BAÑO WC CLEAN	4	1	1	3	3
SILLA GIRATORIA BAÑERA	0	1	0	0	1
TABLA TRANSFERENCIAS	0	0	0	1	0
CINTURON TRANSFERENCIAS	0	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>17</b>



### 3.2.3. ACTIVIDAD DEL DEPARTAMENTO DEPENDENCIA DE LA FCSBS:

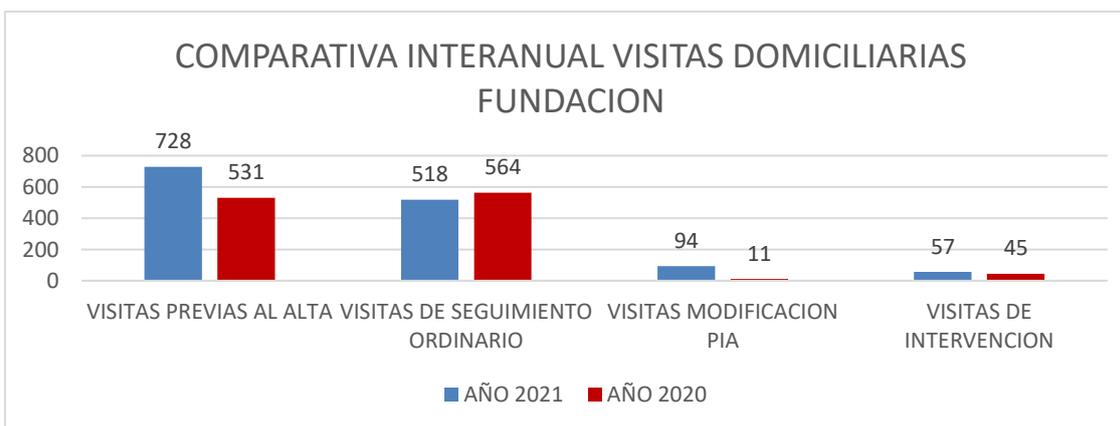
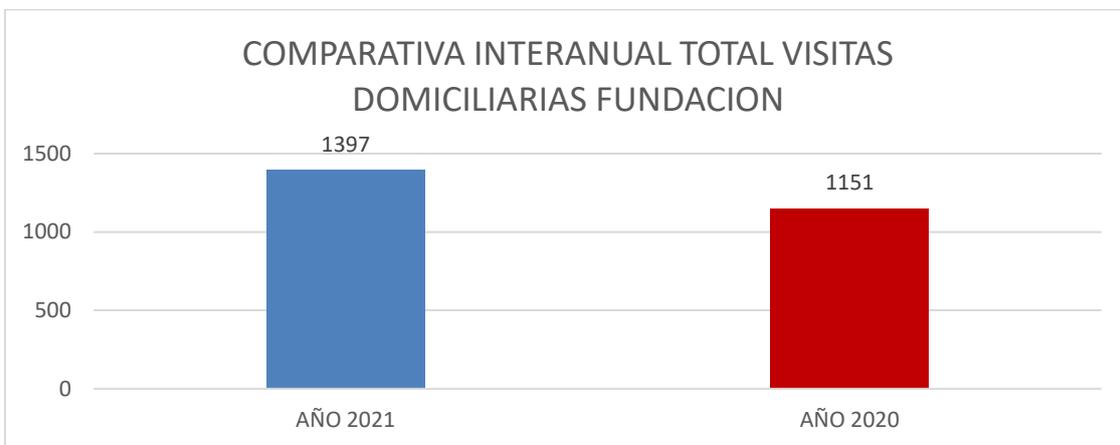
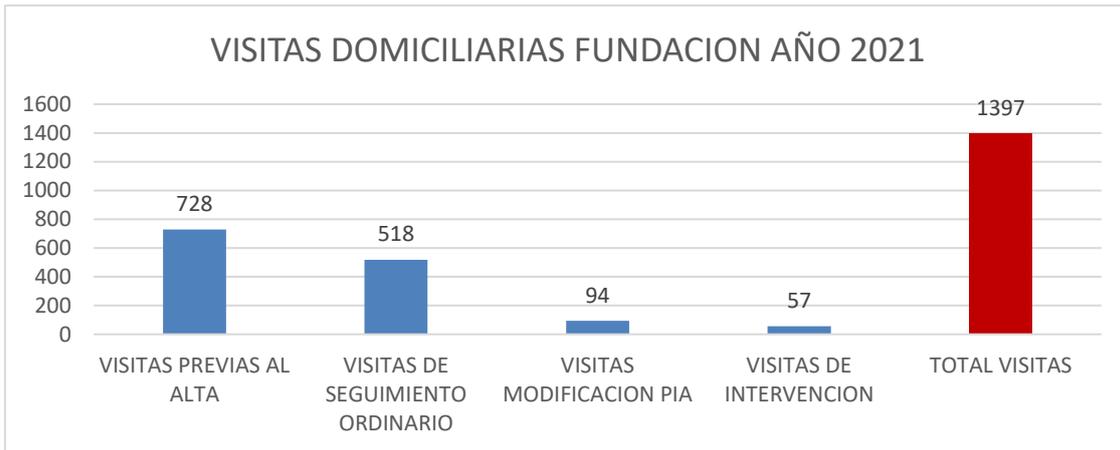
#### DATOS DERIVADOS DE LAS VISITAS A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO POR PARTE DE LOS TECNICOS DE LA FCSBS:

A lo largo del año 2021 se han realizado **por parte de los técnicos de la FCSBS un total de 1.397 visitas a los domicilios de los usuarios beneficiarios del servicio de ayuda a domicilio:**

- **Visitas previas al alta: 728 visitas de valoración** que se realizan antes del alta en el servicio a las que acude un técnico de la Fundación con el objetivo de adecuar el servicio a las necesidades del usuario.
- **Visitas de seguimiento ordinario: 518** son las visitas realizadas a los usuarios que ya se encontraban recibiendo el SAD en el año 2021, a las que acude el técnico de la Fundación con el objetivo de supervisar el servicio prestado por las empresas adjudicatarias.
- **Visitas por modificación de PIA: 94 visitas.** Son visitas realizadas a los usuarios a los que se les ha realizado una revisión de PIA que haya supuesto una modificación sustancial del mismo. Nuevamente el objetivo de esta visita es valorar la situación, las tareas a desarrollar y la franja horaria preferente, si la hubiera, para adaptar el plan de atención individual a las nuevas necesidades.
- **Visitas de intervención: 57 visitas** realizadas a los domicilios en los que surgió alguna incidencia técnica que interfirió en su prestación. Este tipo de visitas se pueden dar o bien antes del alta del servicio, en caso de que exista alguna circunstancia que dificulte o imposibilite su inicio, o bien una vez comenzado este cuando surge alguna dificultad relevante que pone en entredicho su prestación. En el caso de domicilios donde ya se esté prestando el servicio, las propias prestadoras tienen la posibilidad de solicitar a los técnicos de la Fundación la realización de este tipo de visitas si sus coordinadores o auxiliares detectasen la existencia de alguna incidencia que lo requiriera.

#### NÚMERO DE VISITAS/AÑO POR TIPO DE VISITA:

	VISITAS PREVIAS AL ALTA	VISITAS DE SEGUIMIENTO ORDINARIO	VISITAS MODIFICACION PIA	VISITAS DE INTERVENCION	TOTAL VISITAS
AÑO 2021	728	518	94	57	1397
AÑO 2020	531	564	11	45	1151

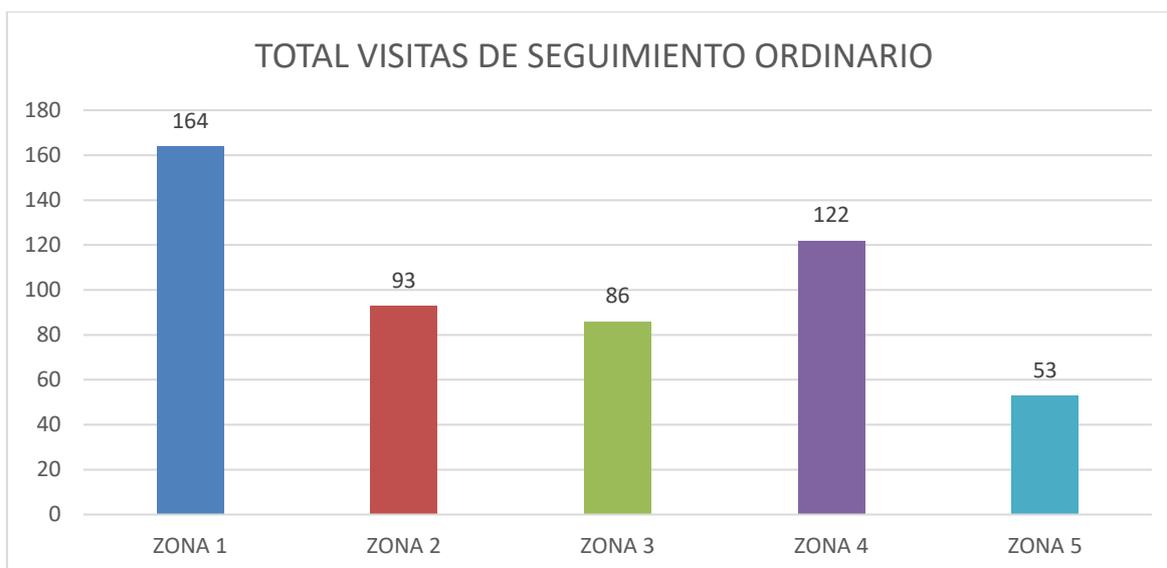


Comparando los datos del ejercicio 2021 con el inmediatamente anterior se puede concluir que el número total de visitas a los domicilios por parte de los técnicos del departamento de Dependencia de esta Fundación se ha incrementado en un 18%, siendo este mayor respecto a las visitas de valoración previas al alta y las realizadas a consecuencia de modificación de PIA. En cambio, las visitas de seguimiento ordinario del servicio han disminuido ligeramente debido a que estuvieron suspendidas una parte significativa del año de acuerdo a las directrices del plan de contingencia COVID-19 elaborado por esta Fundación.

**-VISITAS DE SEGUIMIENTO ORDINARIO POR ZONAS. AÑO 2021:**

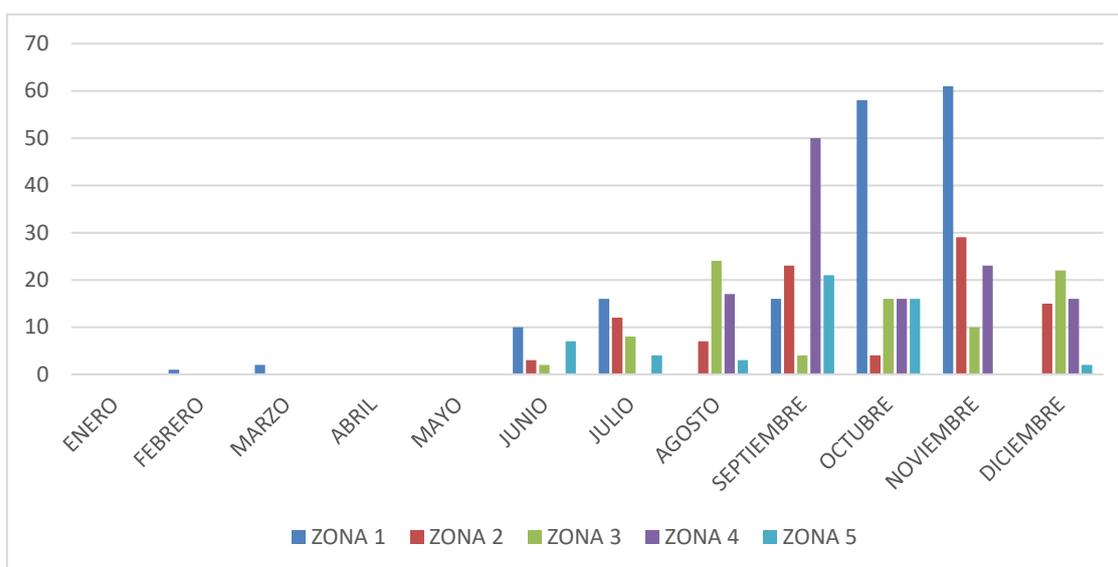
<b>ZONAS</b>	<b>TOTAL VISITAS DE SEGUIMIENTO</b>
ZONA 1	164
ZONA 2	93
ZONA 3	86
ZONA 4	122
ZONA 5	53
<b>TOTAL</b>	<b>518</b>

Este dato refleja el número de usuarios que, recibiendo ya el servicio, han sido visitados por los técnicos de la FCSBS para supervisar y hacer un seguimiento de la marcha del mismo.



**NÚMERO DE VISITAS DE SEGUIMIENTO ORDINARIO POR ZONAS Y MES. AÑO 2021:**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>ZONA 1</b>	0	1	2	0	0	10	16	0	16	58	61	0	<b>164</b>
<b>ZONA 2</b>	0	0	0	0	0	3	12	7	23	4	29	15	<b>93</b>
<b>ZONA 3</b>	0	0	0	0	0	2	8	24	4	16	10	22	<b>86</b>
<b>ZONA 4</b>	0	0	0	0	0	0	0	17	50	16	23	16	<b>122</b>
<b>ZONA 5</b>	0	0	0	0	0	7	4	3	21	16	0	2	<b>53</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>40</b>	<b>51</b>	<b>114</b>	<b>110</b>	<b>123</b>	<b>55</b>	<b>518</b>

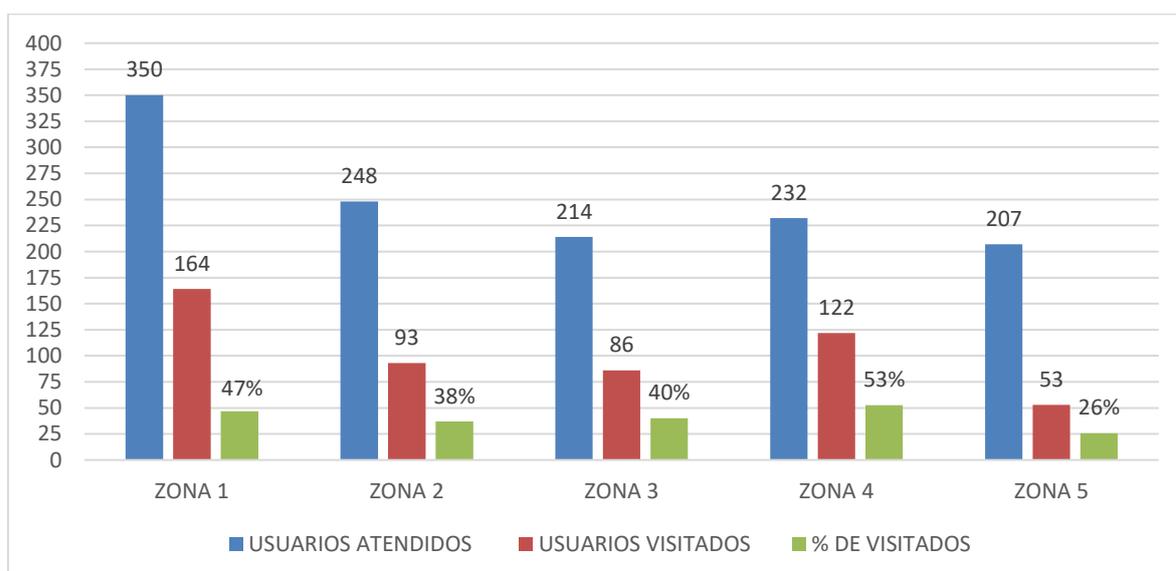


En el gráfico se observa como hasta el mes de junio apenas se realizan visitas de seguimiento ordinario del SAD de acuerdo al plan de contingencia COVID elaborado esta Fundación y que las limitaba a partir del nivel de alerta 2 y las suspendía a partir del nivel 3; este tipo de visitas se retomaron paulatinamente a partir del mes de junio.

**PORCENTAJE DE USUARIOS VISITADOS EN SEGUIMIENTO ORDINARIO DEL SERVICIO.**  
**AÑO 2021:**

	USUARIOS ATENDIDOS	VISITAS SEGUIMIENTO	PORCENTAJE VISITADOS
ZONA 1	350	164	46,86%
ZONA 2	248	93	37,50%
ZONA 3	214	86	40,19%
ZONA 4	232	122	52,59%
ZONA 5	207	53	25,60%
TOTAL	1251	518	41,41%

Este indicador señala el número y porcentaje de usuarios atendidos que supone que han recibido visita de seguimiento por parte de los técnicos de la Fundación.



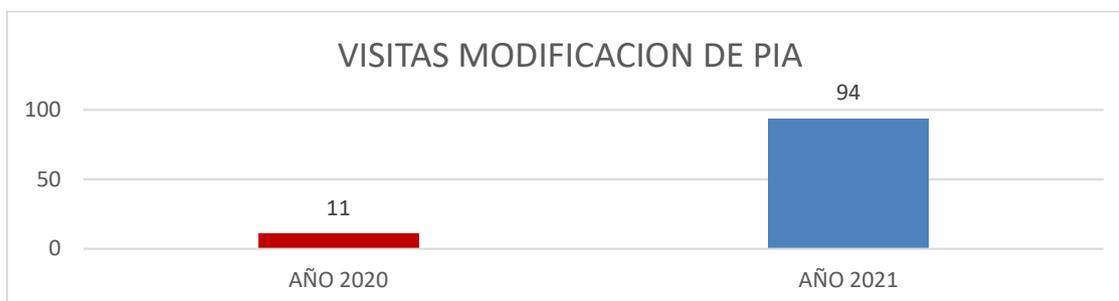
A lo largo del año 2021 se ha realizado **visita de seguimiento ordinario del servicio** por parte de los técnicos de la FCSBS a 518 personas usuarias del mismo, lo que supone haber visitado al 41% de ellas.

Sumadas estas 518 visitas de seguimiento ordinario del servicio SAD realizadas en el ejercicio 2021 a las 728 visitas previas al alta se alcanza un total de 1397 visitas domiciliarias, número que no alcanza el objetivo planteado en el plan de actuación de la Fundación correspondiente a la anualidad que nos ocupa en el que se preveía alcanzar las 2000 visitas. Este decalaje se ha debido a la suspensión de las visitas de seguimiento ordinario del servicio contemplado en el plan de contingencia COVID de esta Fundación a partir del nivel de alerta 3.

Sin embargo, el número de visitas realizadas previas al alta realizadas, 728, supera el indicador previsto en el mencionado plan de actuación que recogía el dato de 700.

**-VISITAS POR MODIFICACION DE PIA. AÑO 2021:**

	<b>AÑO 2020</b>	<b>AÑO 2021</b>
<b>VISITAS POR MODIFICACION DE PIA</b>	11	94



A lo largo del año 2021 se han realizado **94 visitas** a usuarios que ya venían recibiendo el SAD a los que se les ha **modificado sustancial el PIA**, 83 más que el año anterior lo que supone un incremento del 754%.

**- VISITAS DE INTERVENCION. AÑO 2021:**

Son visitas que realiza un técnico de la Fundación cuando se tiene conocimiento de la existencia en el domicilio de problemas que dificultan, de manera extraordinaria, la prestación del servicio. Habitualmente el origen de los mismos está relacionado con asuntos derivados de la falta de adaptación del entorno y la ausencia de los productos de apoyo necesarios para asumir algunas de las tareas incluidas en el plan de atención individual, con la precariedad en las condiciones de higiene y habitabilidad del domicilio en el que se presta el servicio, etc.

En otras ocasiones estas visitas se realizan a demanda de los propios los usuarios.

	<b>AÑO 2020</b>	<b>AÑO 2021</b>
<b>VISITAS INTERVENCION</b>	45	57



A lo largo del año 2021 se han realizado **57 visitas de intervención**, 12 más que el año anterior lo que supone un incremento del 27%