

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

FUNDACIÓN CÁNTABRA PARA LA SALUD Y BIENESTAR SOCIAL FSP - MP

## MEMORIA 2022

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: VISITAS DE SEGUIMIENTO, SERVICIOS NO PRESTADOS Y PRESTAMO PRODUCTOS APOYO.

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

###### 3.2.3.1.-DATOS DERIVADOS DE LAS VISITAS A LOS USUARIOS

###### 3.2.3.2.-REUNIONES COORDINACION CON EMPRESAS PRESTADORAS

###### 3.2.3.3. INFORMES VINCULADOS A RECLAMACIONES DE USUARIOS

###### 3.2.3.4. SUPERVISION DE CAMBIOS DEFINITIVOS SOLICITADOS POR LAS EMPRESAS PRESTADORAS

## 4. PROPUESTAS DE MEJORA Y PREVISION DE NECESIDADES

## **1. INTRODUCCION:**

A lo largo del año 2022, 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 de la administración, las actuaciones necesarias para ejercer el seguimiento de los contratos del servicio de Teleasistencia Domiciliaria y del 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, el servicio ha sido nuevamente licitado por el ICASS en este ejercicio 2022, por un periodo de dos años, habiendo resultado las siguientes adjudicatarias que lo han prestado a partir del 1 de octubre:

- Zona 1 y Zona 3: Urgatzi S.L.
- Zona 2: UTE DEVA.
- Zona 4 y zona 5: Senior Servicios Integrales S.A.

Hasta el 30 de septiembre el servicio fue prestado por las antiguas adjudicatarias:

- Zona 1: Urgatzi S.L.
- Zona 2: UTE QSAD.
- Zona 3: Urgatzi S.L.
- Zona 4 y zona 5: Senior Servicios Integrales S.A.

Como puede observarse solo ha habido cambio de adjudicataria en la prestadora de la zona 2.

En el caso del TAD la adjudicataria prestadora del servicio en el ejercicio 2022 ha continuado siendo Servicios de Teleasistencia S.A.

A lo largo del ejercicio 2022 se ha proseguido con el desarrollando del programa experimental SACEF, iniciado en el año 2020 y dirigido a los cuidadores de personas en situación de dependencia en el entorno familiar, 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, su coordinadora 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

El último proceso de licitación del servicio de ayuda a domicilio del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Comunidad Autónoma de Cantabria ha concluido este año 2022 con su adjudicación durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2022 y el 30 de septiembre de 2024, con posibilidad de prorrogas anuales hasta un máximo de 5 años.

A lo largo del año 2022, 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 en situación de dependencia, que le permite avisar fácilmente en caso de necesidad. Este aviso llega a una centralita en la que se gestiona la llamada movilizand los recursos de ayuda disponibles.

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 técnicas:
    - Una trabajadora social.
    - Tres terapeutas ocupacionales.
    - Una fisioterapeuta
  - Dos administrativas
- SACEF:
  - Una coordinadora, con titulación en Trabajo Social.
  - Cinco técnicas:
    - Dos terapeutas ocupacionales
    - Dos fisioterapeutas
    - Una trabajadora Social.
  - Una administrativa

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

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

Durante el año 2022 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 2022 los técnicos de la FCSBS han visitado a 396 usuarios beneficiarios del servicio de Teleasistencia.
- Atención y gestión de las reclamaciones de los usuarios.

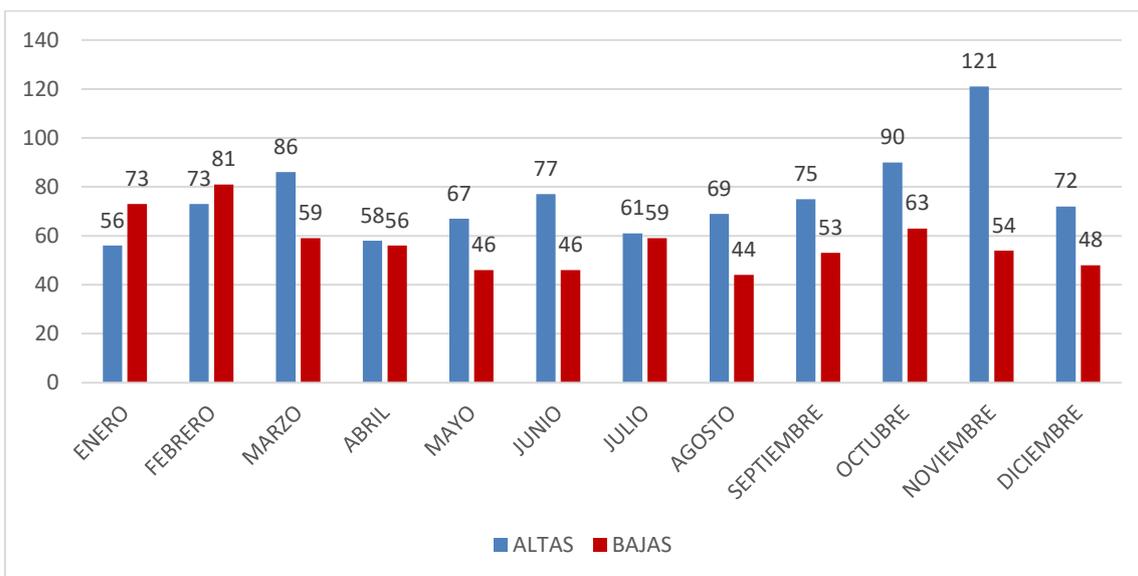
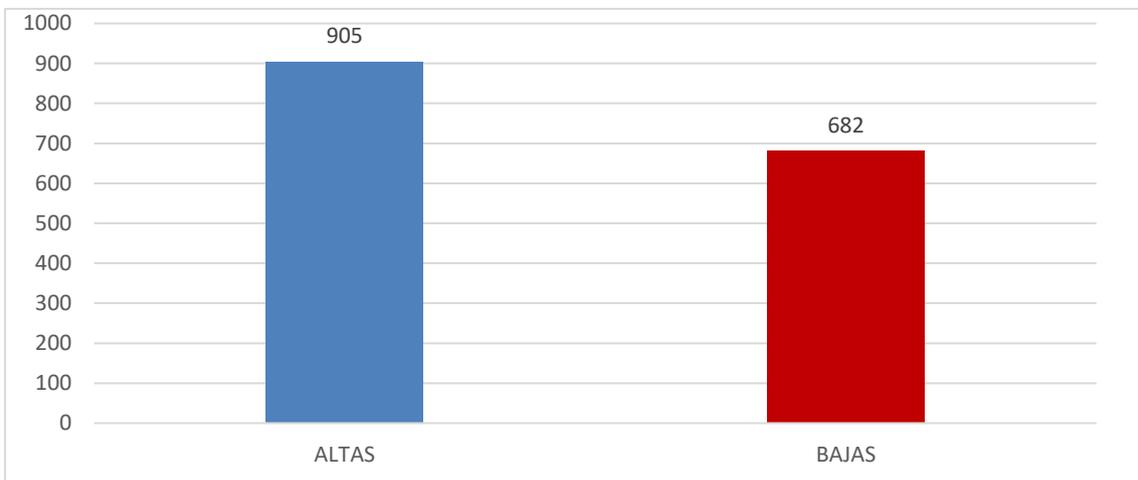
### 3.1.1-DATOS USUARIOS TAD 2022:

**ALTAS TAD: 905 USUARIOS**

**BAJAS TAD: 682 USUARIOS**

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

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
ALTAS	56	73	86	58	67	77	61	69	75	90	121	72	<b>905</b>
BAJAS	73	81	59	56	46	46	59	44	53	63	54	48	<b>682</b>

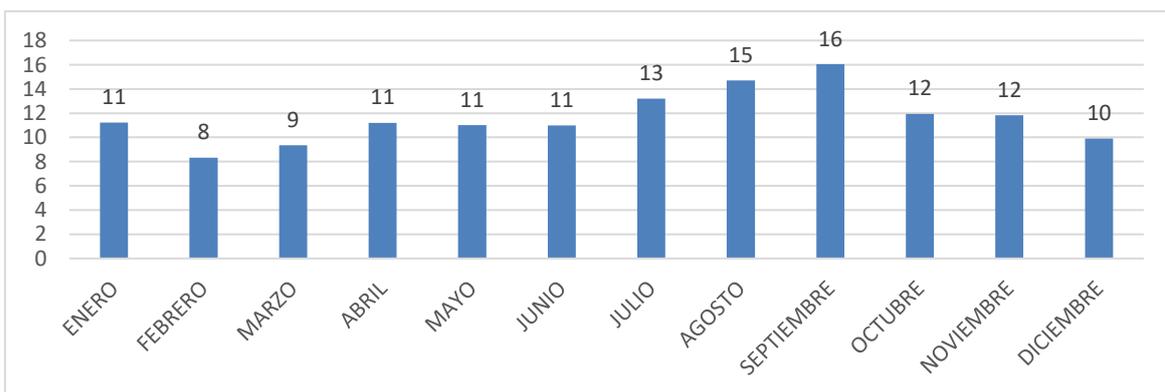


NUMERO DE USUARIOS TAD ATENDIDOS POR MESES											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2.818	2.818	2.823	2.822	2.833	2.864	2.879	2.889	2.920	2.957	3.015	3.033



Este dato refleja el número de usuarios que han sido atendidos al menos un día del mes de referencia, habiendo sido el **promedio mensual** en el último año de **2.889 usuarios**.

	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>	11	8	9	11	11	11	13	15	16	12	12	10	12



En el año 2022 los nuevos usuarios del servicio de Teleasistencia han tenido que esperar un tiempo medio de 12 días, contabilizados desde la fecha de solicitud de instalación a la empresa prestadora hasta su conexión efectiva, mejorando en 3 días el tiempo de espera en relación al año anterior.

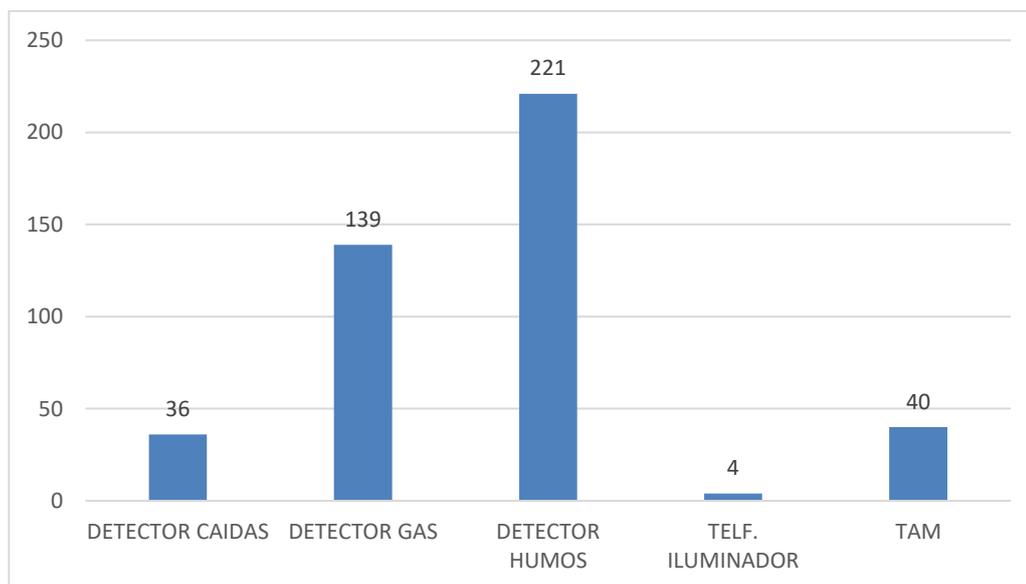
### 3.1.2.DISPOSITIVOS DE TAD AVANZADA:

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

El servicio de Teleasistencia 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 2022:

	DETECTOR CAIDAS	DETECTOR GAS	DETECTOR HUMOS	TELF. ILUMINADOR	TAM	TOTAL	% DE COBERTURA
<b>TOTAL ANUAL DISPOSITIVOS TAD AVANZADA</b>	36	139	221	4	40	440	12%



Este gráfico representa el nº total de dispositivos de teleasistencia avanzada instalados en los domicilios en el ejercicio 2022.

El **porcentaje de cobertura** (usuarios beneficiarios de TAD básica con algún dispositivo avanzado) de **teleasistencia avanzada** ha sido de un **12%**.

## 3.2. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO: SAD

A lo largo del año 2022, 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 su 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 de gestión 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 las visitas a domicilio 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 para que el plan individual de atención (resolución emitida por el ICASS que contiene el número de horas/mes e importe del 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 determinada por el técnico de la Fundación que ha realizado la visita de evaluación previa al alta, aspecto que es supervisado por este 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 temporal 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, concretando la intensidad horaria y frecuencia diaria, 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 esta, 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 la puesta en marcha del servicio o bien, comenzada su prestación, 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, siendo estas 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 realizan 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.

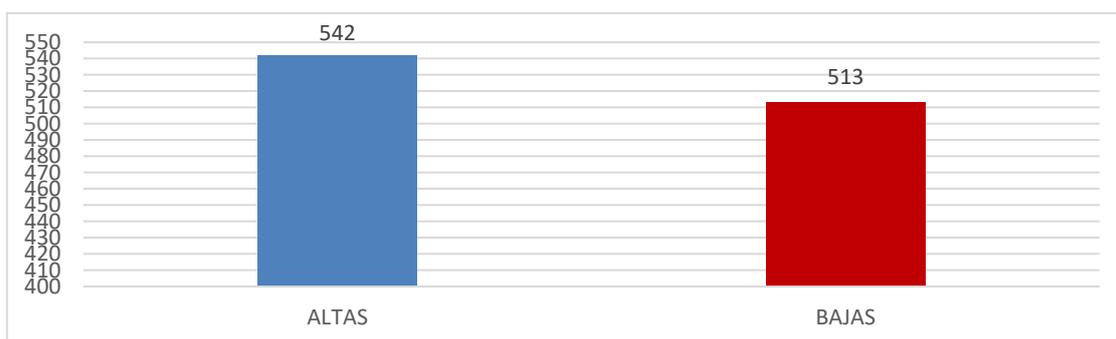
A continuación, se detallan los datos de evolución del servicio de ayuda a domicilio para analizar después de estos los de actividad de esta Fundación en relación a este.

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

#### 3.2.1.1. ALTAS, BAJAS Y USUARIOS ATENDIDOS SAD. AÑO 2022:

##### -EVOLUCION ALTAS Y BAJAS 2022:

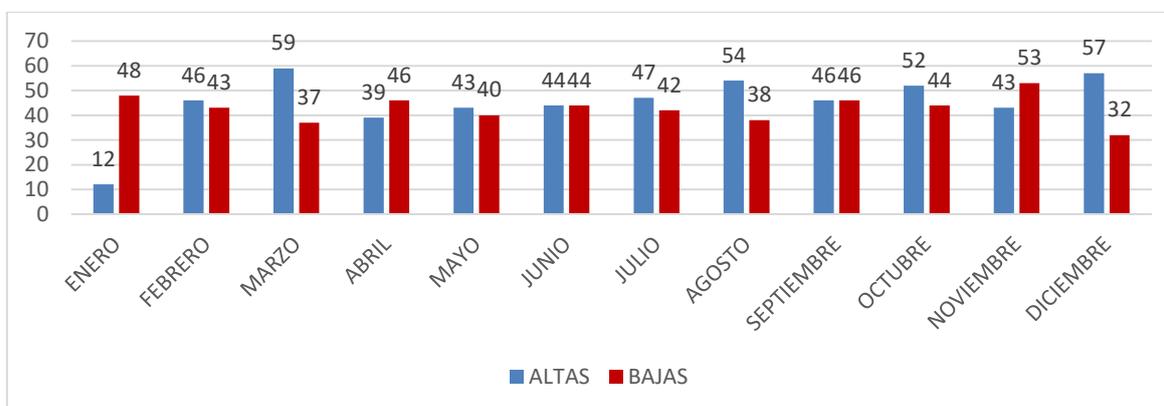
ALTAS	BAJAS
542	513



A la vista de los datos se puede observar cómo, en el ejercicio 2022, ha habido un número de usuarios que han cursado alta en el servicio ligeramente superior de los que han sido baja. El crecimiento neto ha sido de 29 usuarios.

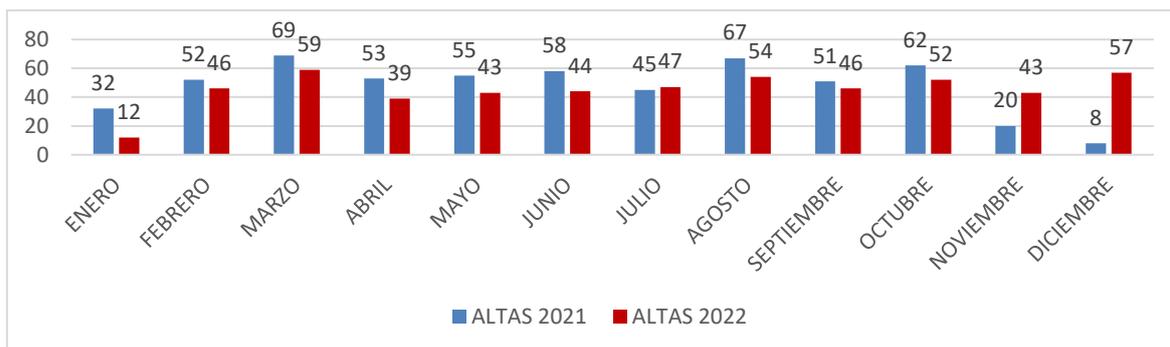
##### -EVOLUCION ALTAS Y BAJAS SAD MENSUALES. AÑO 2022:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ALTAS	12	46	59	39	43	44	47	54	46	52	43	57	542
BAJAS	48	43	37	46	40	44	42	38	46	44	53	32	513



### COMPARATIVA Nº DE ALTAS SAD EJERCICIOS 2021-2022:

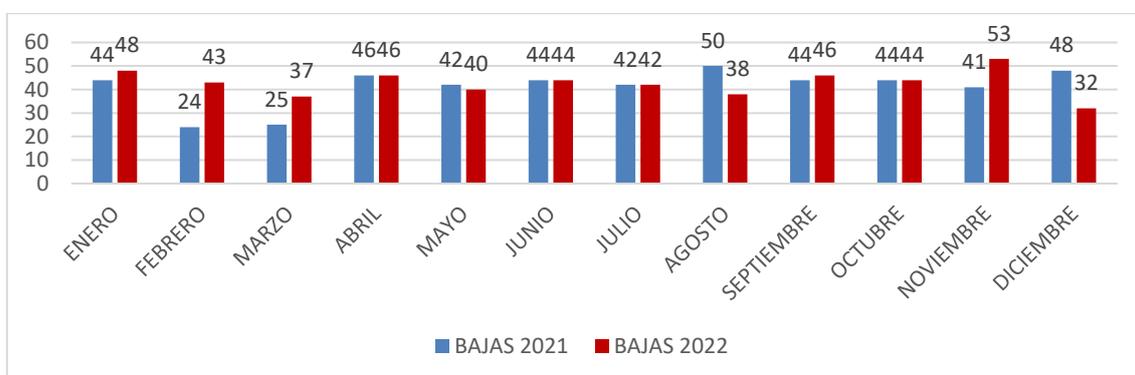
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>ALTAS 2021</b>	32	52	69	53	55	58	45	67	51	62	20	8	<b>572</b>
<b>ALTAS 2022</b>	12	46	59	39	43	44	47	54	46	52	43	57	<b>542</b>
<b>DIFERENCIA</b>	<b>-20</b>	<b>-6</b>	<b>-10</b>	<b>-14</b>	<b>-12</b>	<b>-14</b>	<b>2</b>	<b>-13</b>	<b>-5</b>	<b>-10</b>	<b>23</b>	<b>49</b>	<b>-30</b>



En el ejercicio 2022 han sido dados de alta en el SAD 30 usuarios menos que en el año anterior.

### COMPARATIVA Nº DE BAJAS SAD 2021-2022:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>BAJAS 2021</b>	44	24	25	46	42	44	42	50	44	44	41	48	<b>494</b>
<b>BAJAS 2022</b>	48	43	37	46	40	44	42	38	46	44	53	32	<b>513</b>
<b>DIFERENCIA</b>	<b>+4</b>	<b>+19</b>	<b>+12</b>	<b>0</b>	<b>-2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-12</b>	<b>+2</b>	<b>0</b>	<b>+12</b>	<b>-16</b>	<b>+19</b>

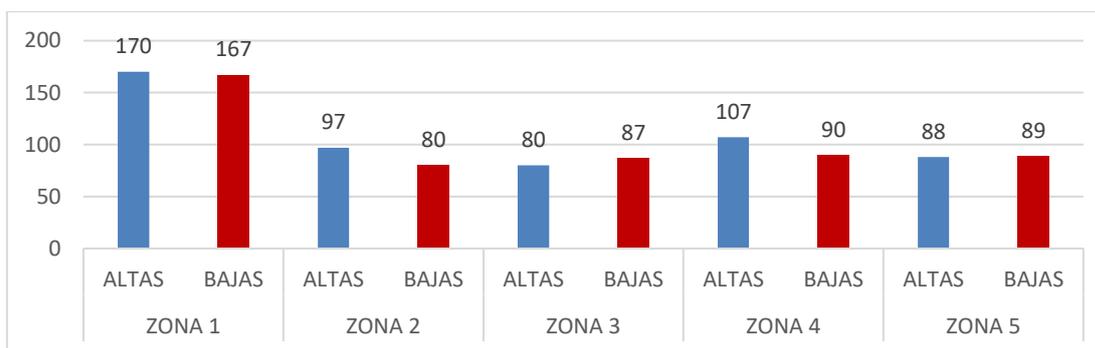


En el ejercicio 2022 ha habido 19 bajas más en el SAD que en el año anterior.

En resumen, en el año 2022 ha habido 30 altas de usuarios menos y 19 bajas más que en el ejercicio 2021.

**COMPARATIVA EVOLUCION ALTAS Y BAJAS SAD ANUALES POR ZONAS. AÑO 2022:**

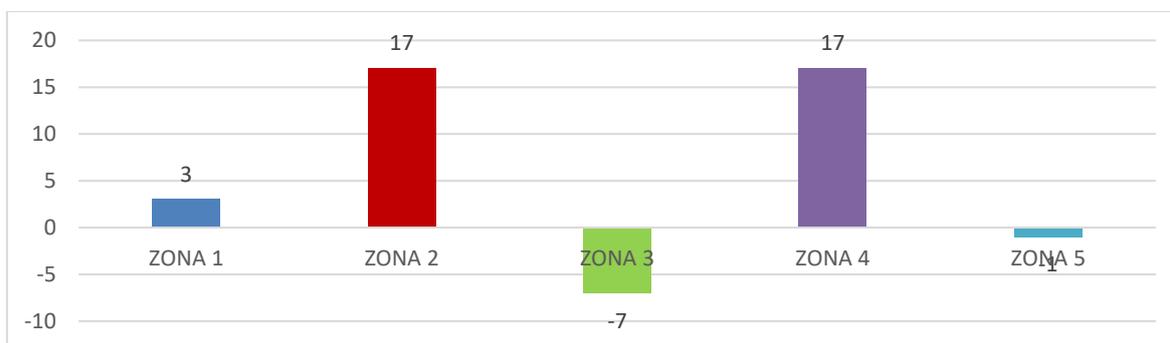
ZONA 1	ALTAS	170
	BAJAS	167
ZONA 2	ALTAS	97
	BAJAS	80
ZONA 3	ALTAS	80
	BAJAS	87
ZONA 4	ALTAS	107
	BAJAS	90
ZONA 5	ALTAS	88
	BAJAS	89



**EVOLUCION NETA N° USUARIOS SAD POR ZONAS. AÑO 2022:**

Este cuadro muestra la evolución neta del número de usuarios por zonas de prestación, es decir la diferencia entre el número de altas y el número de bajas en el año 2022 en cada una de ellas:

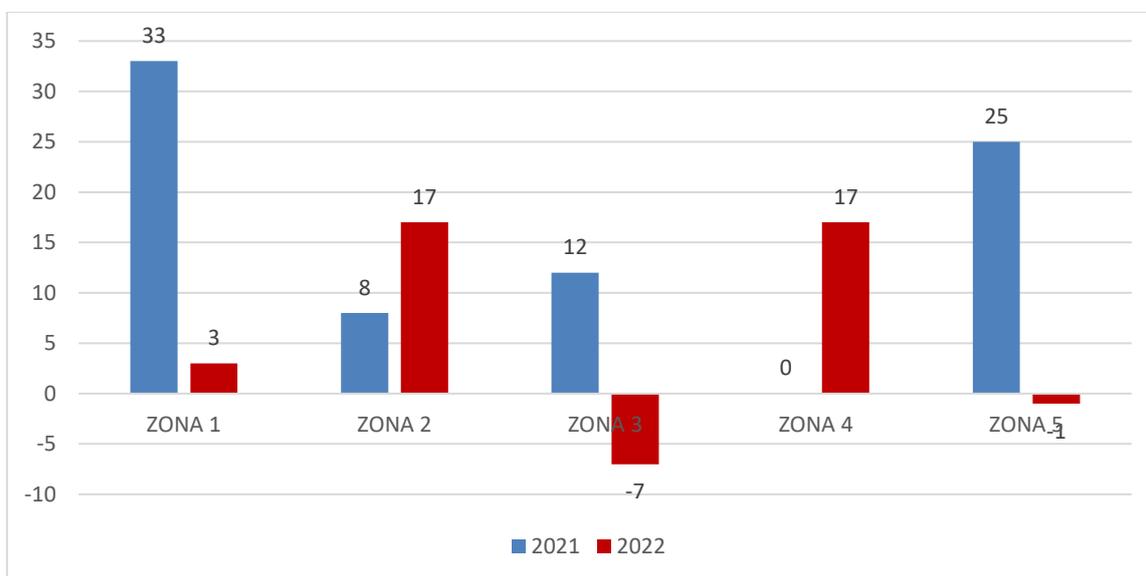
EVOLUCION NETA N° USUARIOS SAD				
ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5
3	17	-7	17	-1



Analizando el dato de crecimiento por zonas de prestación del SAD se puede concluir que en tres de las zonas ha habido un crecimiento neto siendo mayor el de las zonas 2 y 4 y menor el de zona 1; en cambio en las zonas 3 y 5 ha habido un decrecimiento neto del servicio, mayor en la zona 3.

## COMPARATIVA EVOLUCION NETA N° USUARIOS SAD POR ZONAS. AÑOS 2021-2022:

	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5
2021	33	8	12	0	25
2022	3	17	-7	17	-1



Este indicador compara la diferencia interanual (2021 y 2022) del dato de crecimiento neto (diferencia entre altas y bajas) por zonas de prestación. Como se puede observar ha sido en las zonas 2 y 4 donde se ha producido un crecimiento neto en comparación con el año anterior y la zona 3 donde se ha producido el mayor decrecimiento comparativo.

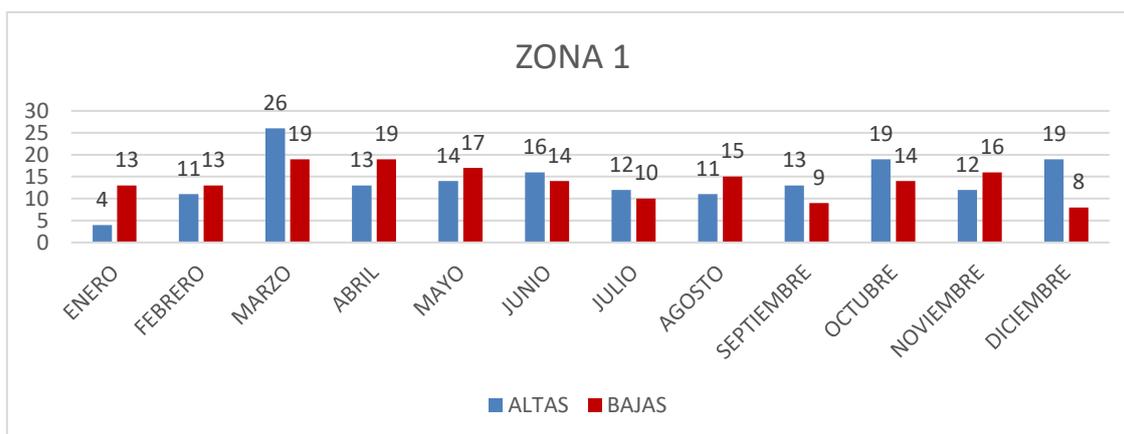
En conclusión, en cómputo global en el año 2022 se ha producido un leve crecimiento global del servicio de ayuda a domicilio. Ahora bien, si se estudia el dato por zonas de prestación se observa una realidad dispar entre ellas, puesto que en las zonas 1,2 y 4 se ha producido un crecimiento mientras que las zonas 3 y 5 han sufrido un decrecimiento.

A continuación, se analiza la evolución mensual de altas y bajas por zonas de prestación.

## EVOLUCION ALTAS/BAJAS MENSUALES SAD POR ZONAS. AÑO 2022:

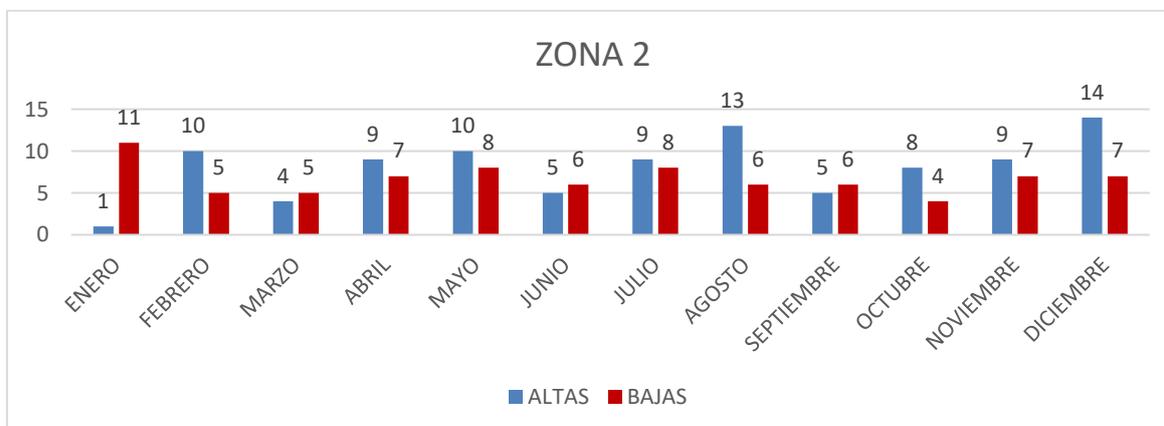
### ZONA 1: SANTANDER

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>ALTAS</b>	4	11	26	13	14	16	12	11	13	19	12	19	<b>170</b>
<b>BAJAS</b>	13	13	19	19	17	14	10	15	9	14	16	8	<b>167</b>



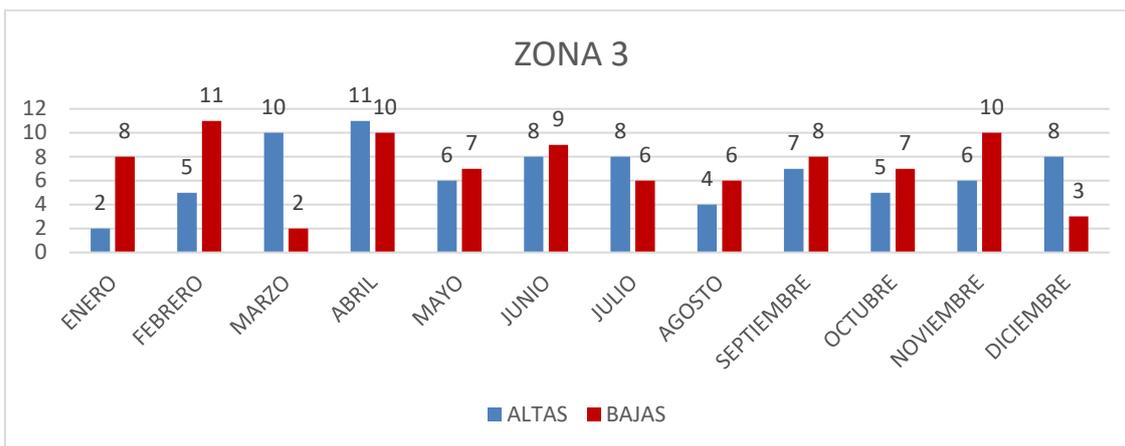
### ZONA 2: BEZANA, CAMARGO, ASTILLERO-VILLAESCUSA, CUDEYO, MIERA-PISUEÑA Y ALTO PAS.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>ALTAS</b>	1	10	4	9	10	5	9	13	5	8	9	14	<b>97</b>
<b>BAJAS</b>	11	5	5	7	8	6	8	6	6	4	7	7	<b>80</b>



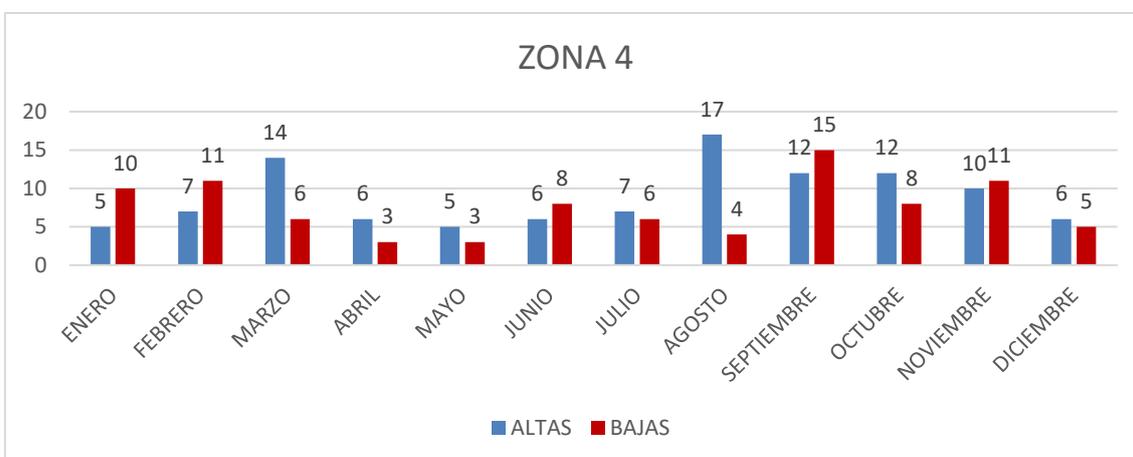
**ZONA 3: COSTA ORIENTAL, AGÜERA-BAJO ASON, ALTO ASON Y TRASMIERA**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>ALTAS</b>	2	5	10	11	6	8	8	4	7	5	6	8	<b>80</b>
<b>BAJAS</b>	8	11	2	10	7	9	6	6	8	7	10	3	<b>87</b>



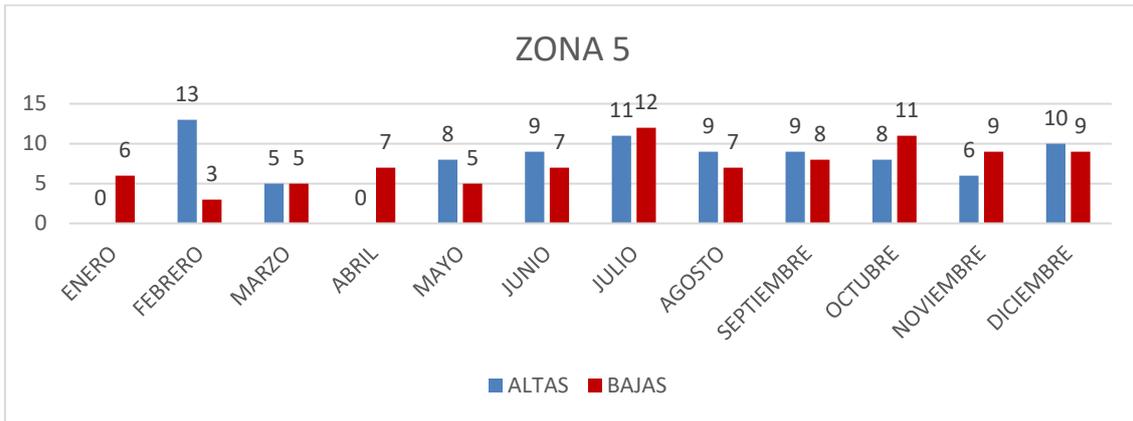
**ZONA 4: PIELAGOS, BAJO PAS-BESAYA, ALTAMIRA, COSTA OCCIDENTAL, SAJA, NANSA Y LIEBANA.**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>ALTAS</b>	5	7	14	6	5	6	7	17	12	12	10	6	<b>107</b>
<b>BAJAS</b>	10	11	6	3	3	8	6	4	15	8	11	5	<b>90</b>



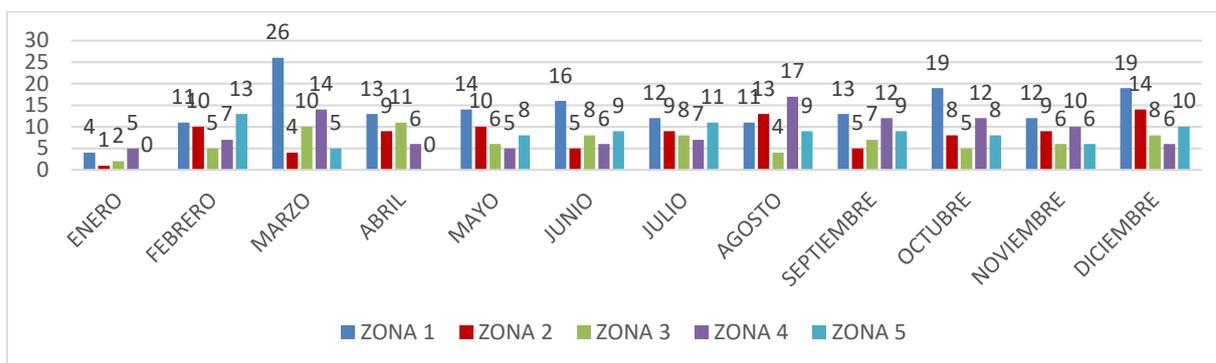
**ZONA 5: TORRELAVEGA, BESAYA, CAMPOO Y LOS VALLES.**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>ALTAS</b>	0	13	5	0	8	9	11	9	9	8	6	10	<b>88</b>
<b>BAJAS</b>	6	3	5	7	5	7	12	7	8	11	9	9	<b>89</b>



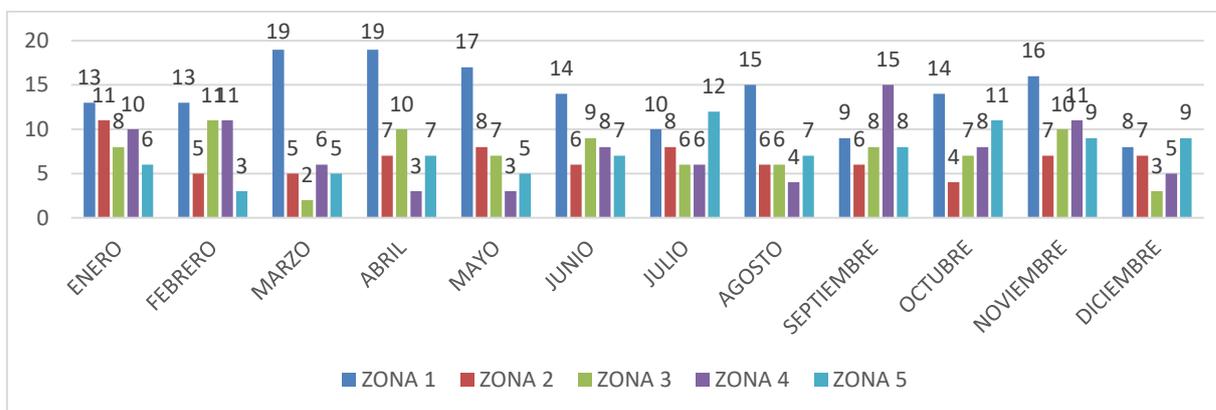
### COMPARATIVA ALTAS SAD POR ZONAS/MES. AÑO 2022:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>ZONA 1</b>	4	11	26	13	14	16	12	11	13	19	12	19	<b>170</b>
<b>ZONA 2</b>	1	10	4	9	10	5	9	13	5	8	9	14	<b>97</b>
<b>ZONA 3</b>	2	5	10	11	6	8	8	4	7	5	6	8	<b>80</b>
<b>ZONA 4</b>	5	7	14	6	5	6	7	17	12	12	10	6	<b>107</b>
<b>ZONA 5</b>	0	13	5	0	8	9	11	9	9	8	6	10	<b>88</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>46</b>	<b>59</b>	<b>39</b>	<b>43</b>	<b>44</b>	<b>47</b>	<b>54</b>	<b>46</b>	<b>52</b>	<b>43</b>	<b>57</b>	<b>542</b>



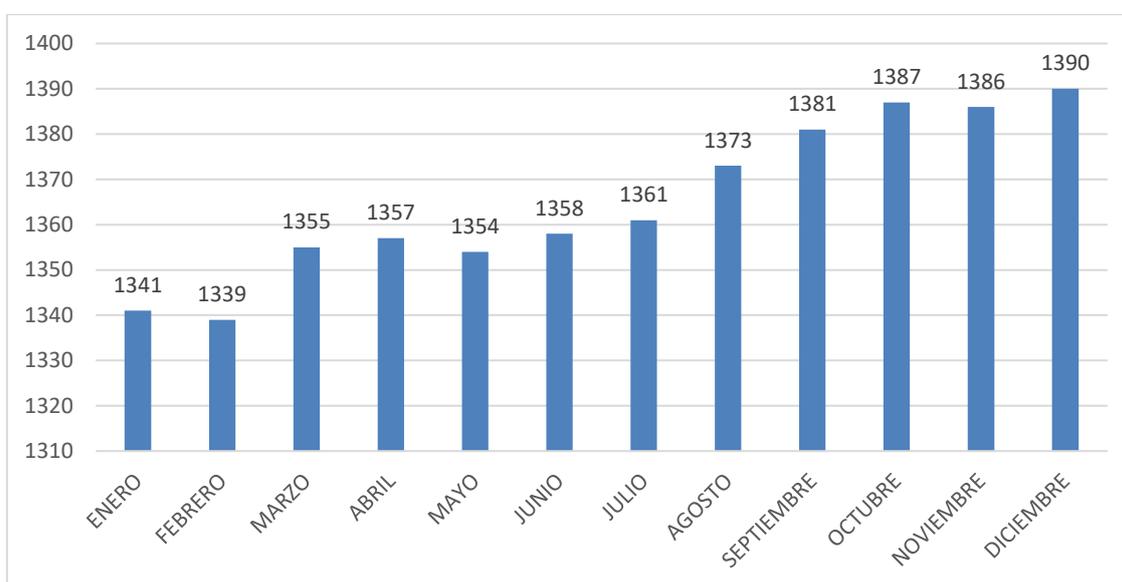
### COMPARATIVA BAJAS SAD POR ZONAS/MES. AÑO 2022:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>ZONA 1</b>	13	13	19	19	17	14	10	15	9	14	16	8	<b>167</b>
<b>ZONA 2</b>	11	5	5	7	8	6	8	6	6	4	7	7	<b>80</b>
<b>ZONA 3</b>	8	11	2	10	7	9	6	6	8	7	10	3	<b>87</b>
<b>ZONA 4</b>	10	11	6	3	3	8	6	4	15	8	11	5	<b>90</b>
<b>ZONA 5</b>	6	3	5	7	5	7	12	7	8	11	9	9	<b>89</b>
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>43</b>	<b>37</b>	<b>46</b>	<b>40</b>	<b>44</b>	<b>42</b>	<b>38</b>	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>53</b>	<b>32</b>	<b>513</b>



## EVOLUCION USUARIOS ATENDIDOS SAD. AÑO 2022:

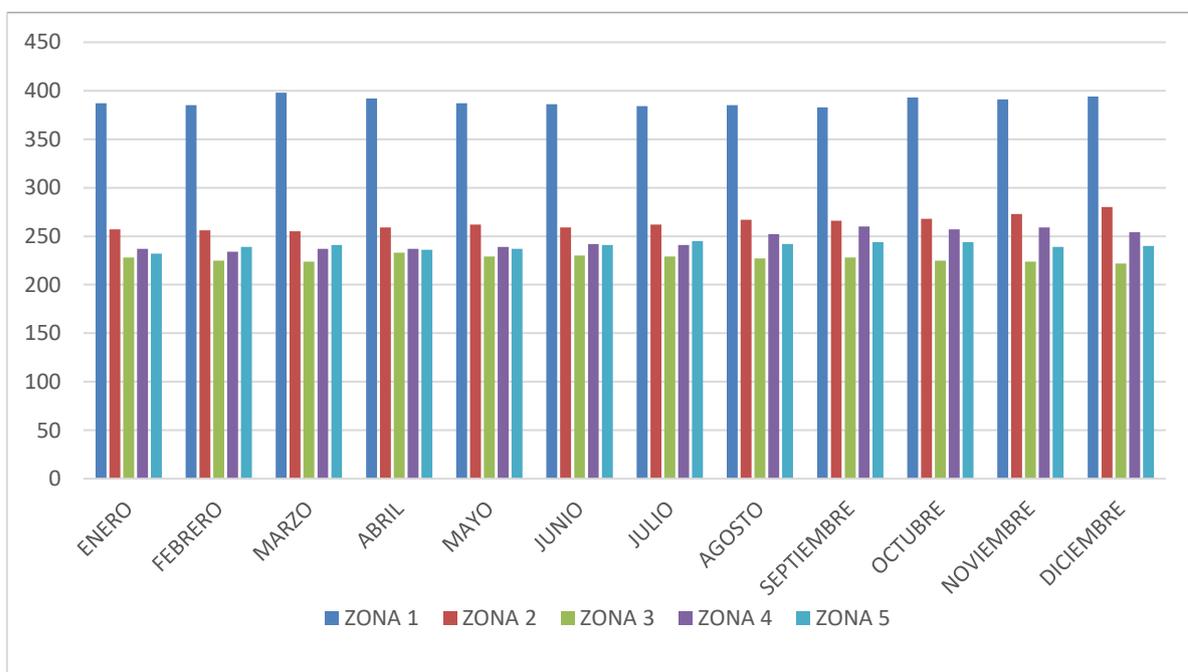
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1341	1339	1355	1357	1354	1358	1361	1373	1381	1387	1386	1390



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, el año 2022 ha comenzado con 1.341 usuarios atendidos y finalizando con 1.390 lo que supone un **incremento en el número de usuarios atendidos del 3,5%**.

**EVOLUCION USUARIOS ATENDIDOS SAD POR ZONAS. AÑO 2022:**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>ZONA 1</b>	387	385	398	392	387	386	384	385	383	393	391	394
<b>ZONA 2</b>	257	256	255	259	262	259	262	267	266	268	273	280
<b>ZONA 3</b>	228	225	224	233	229	230	229	227	228	225	224	222
<b>ZONA 4</b>	237	234	237	237	239	242	241	252	260	257	259	254
<b>ZONA 5</b>	232	239	241	236	237	241	245	242	244	244	239	240

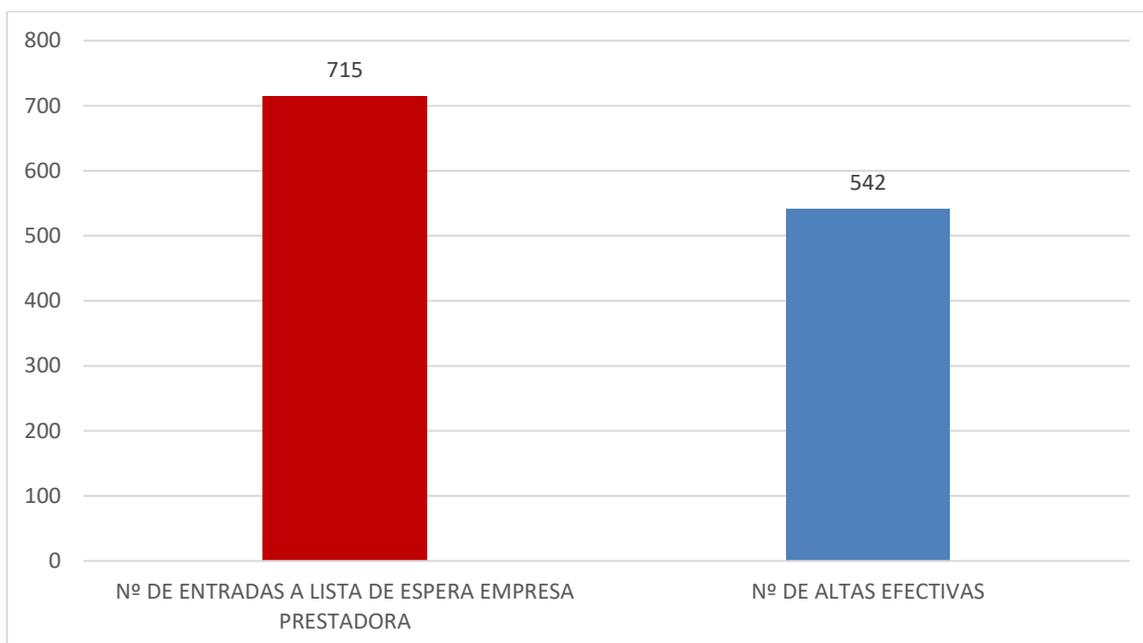


Este índice vuelve a reflejar el decrecimiento del SAD que se ha producido en la zona 3.

### 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 de la empresa prestadora, es decir aquellos de los que han recibido la orden de alta tras visita del técnico de la Fundación y confirmación del PIA por parte del ICASS, con el número de los que finalmente resultan alta efectiva en el servicio de ayuda a domicilio.

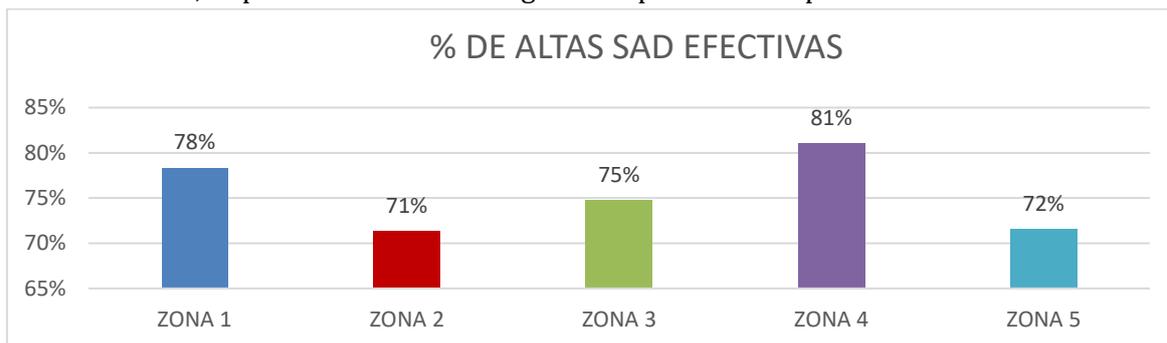
Nº DE ENTRADAS A LISTA DE ESPERA	715
Nº DE ALTAS EFECTIVAS	542



	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	TOTALES
<b>ENTRADAS A LISTA DE ESPERA PRESTADORAS</b>	217	136	107	132	123	<b>715</b>
<b>ALTAS EFECTIVAS</b>	170	97	80	107	88	<b>542</b>
<b>% DE ALTAS EFECTIVAS</b>	78%	71%	75%	81%	72%	<b>76%</b>

Como se desprende de los datos, **el 76% de los usuarios de los que se envía orden de alta a la prestadora son alta efectiva en el servicio.** resultando por lo tanto que el 24% de ellos no llegan a recibirlo. Las razones más habituales son la renuncia de los propios usuarios por rechazo de los horarios de servicio propuestos por las empresas prestadoras o de manera mucho más excepcional su fallecimiento mientras se encuentran a la espera.

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



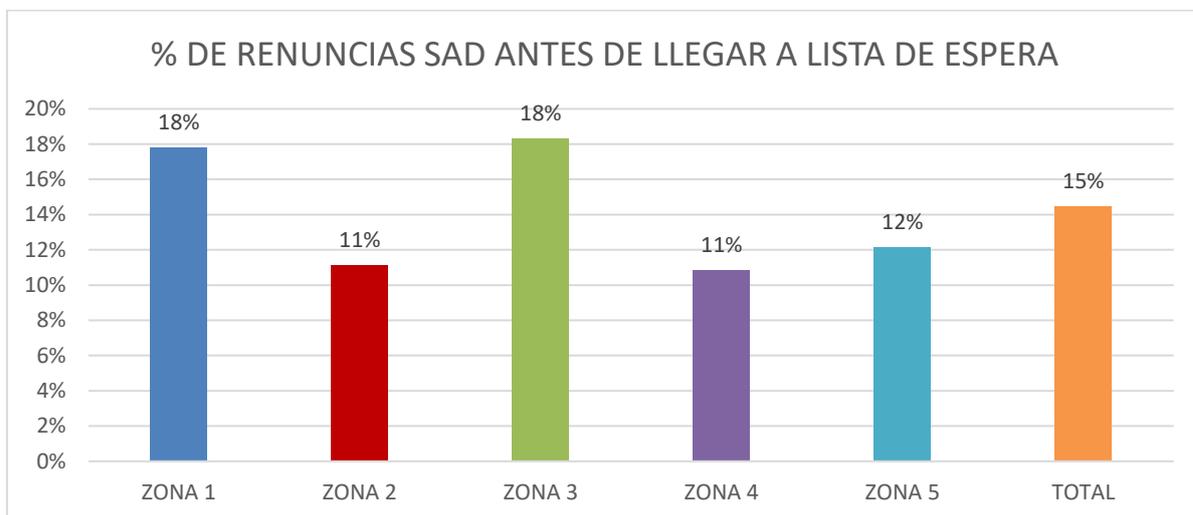
Existe un proceso de definición del PIA previo al envío de la orden de alta a las empresas prestadoras que incluye dos fases:

- 1ª: llamada telefónica de un técnico del ICASS al futuro usuario para confirmar que está interesado en recibir el SAD y envío, en caso afirmativo, de su expediente a la Fundación.
- 2ª: visita domiciliaria de un técnico de la Fundación y envío de la propuesta de intensidad y frecuencia al ICASS para su confirmación con el usuario.

Pues bien, hay un porcentaje de personas, en concreto el 15%, que renuncian a ser usuarios del SAD durante este proceso de definición del PIA que se produce antes de ser enviada su orden de alta a las empresas prestadoras.

A continuación, se muestra este dato desglosados por zonas de prestación:

% DE RENUNCIAS PREVIAS AL ENVIO DE ORDEN DE ALTA A LAS PRESTADORAS SAD					
ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	TOTAL
18%	11%	18%	11%	12%	15%



Estudiando con más detalle este porcentaje de renuncias en función de cada una de las dos fases anteriormente señaladas, se observa que el 8% de estas se dan en la 1ª de ellas, es decir antes de recibir la visita de valoración previa al alta por parte de los técnicos de esta Fundación y un 7% en la 2ª fase, posteriormente a esta visita, en el momento en el que el ICASS intenta confirmar con ellos la propuesta de PIA realizada por los técnicos de la Fundación.

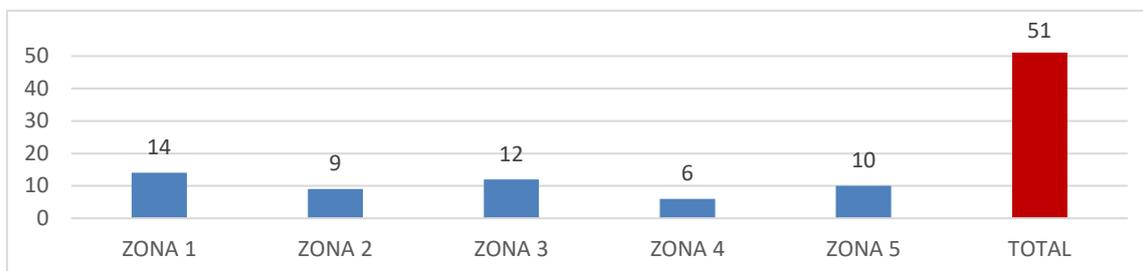
### 3.2.2.4-DATOS RELATIVOS AL PRESTAMO DE PRODUCTOS DE APOYO POR PARTE DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS:

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 cuando estos sean necesarios para la adecuada prestación del servicio en condiciones de seguridad tanto para los usuarios como para los auxiliares.

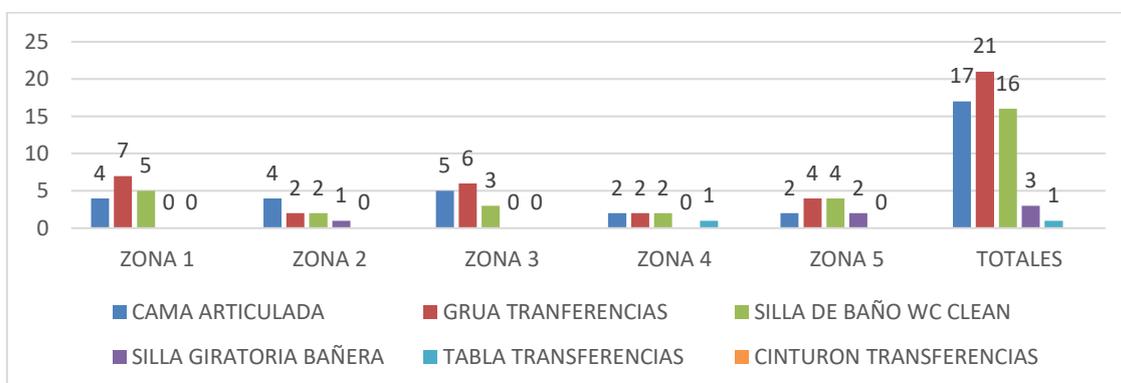
Desde la Fundación se realiza tanto la valoración en el propio domicilio de la necesidad y pertinencia de su uso como el control del cumplimiento por parte de las prestadoras de la ratio de préstamo al que se encuentran obligadas en función del número de usuarios a los que atienden.

A continuación, se recogen los datos relativos al ejercicio 2022:

<b>Nº DE PERSONAS USUARIAS BENEFICIARIAS DEL PRESTAMO DE PRODUCTOS DE APOYO DEL SAD</b>					
ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	TOTAL
14	9	12	6	10	51



<b>Nº DE PRODUCTOS DE APOYO PRESTADOS POR ZONAS</b>						
	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	TOTALES
CAMA ARTICULADA	4	4	5	2	2	17
GRUA TRANSFERENCIAS	7	2	6	2	4	21
SILLA DE BAÑO WC CLEAN	5	2	3	2	4	16
SILLA GIRATORIA BAÑERA	0	1	0	0	2	3
TABLA TRANSFERENCIAS	0	0	0	1	0	1
CINTURON TRANSFERENCIAS	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>58</b>



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

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

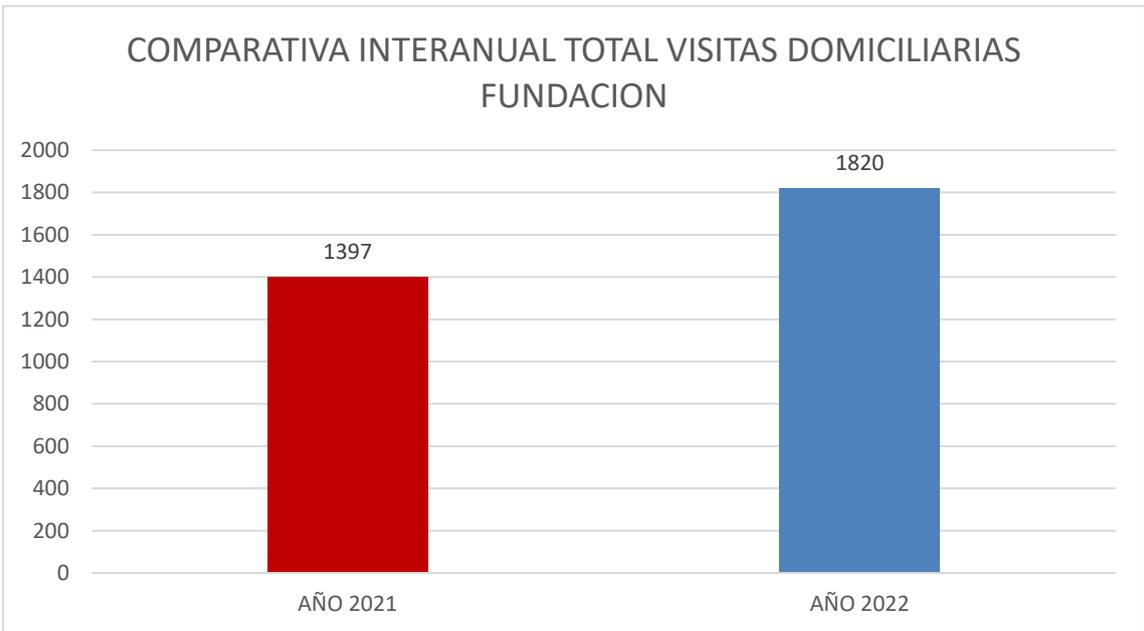
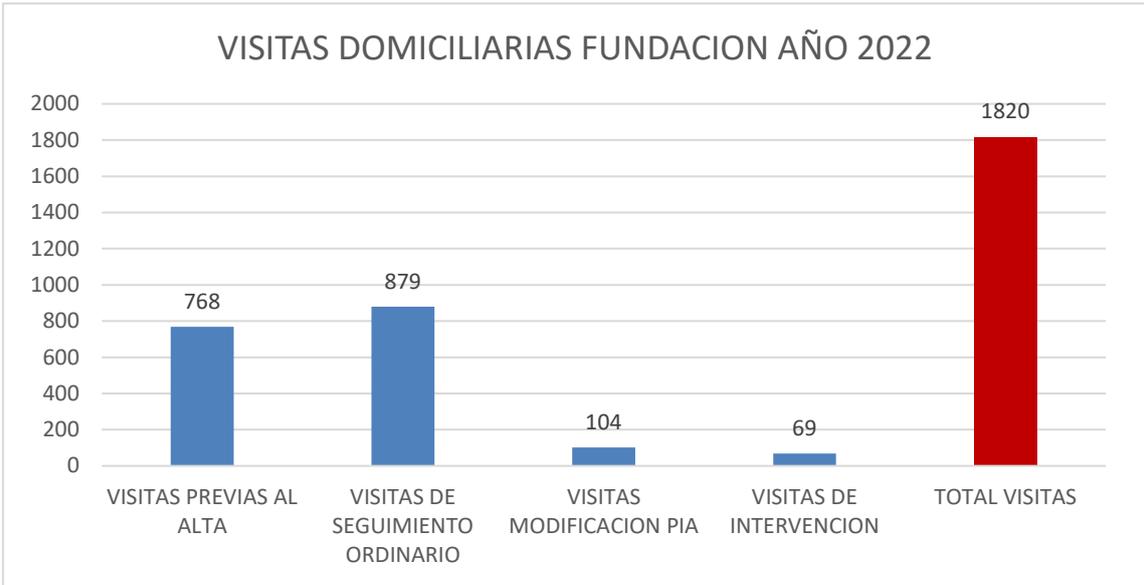
#### 3.2.3.1.-DATOS DERIVADOS DE LAS VISITAS A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO POR PARTE DE LOS TECNICOS DE LA FCSBS:

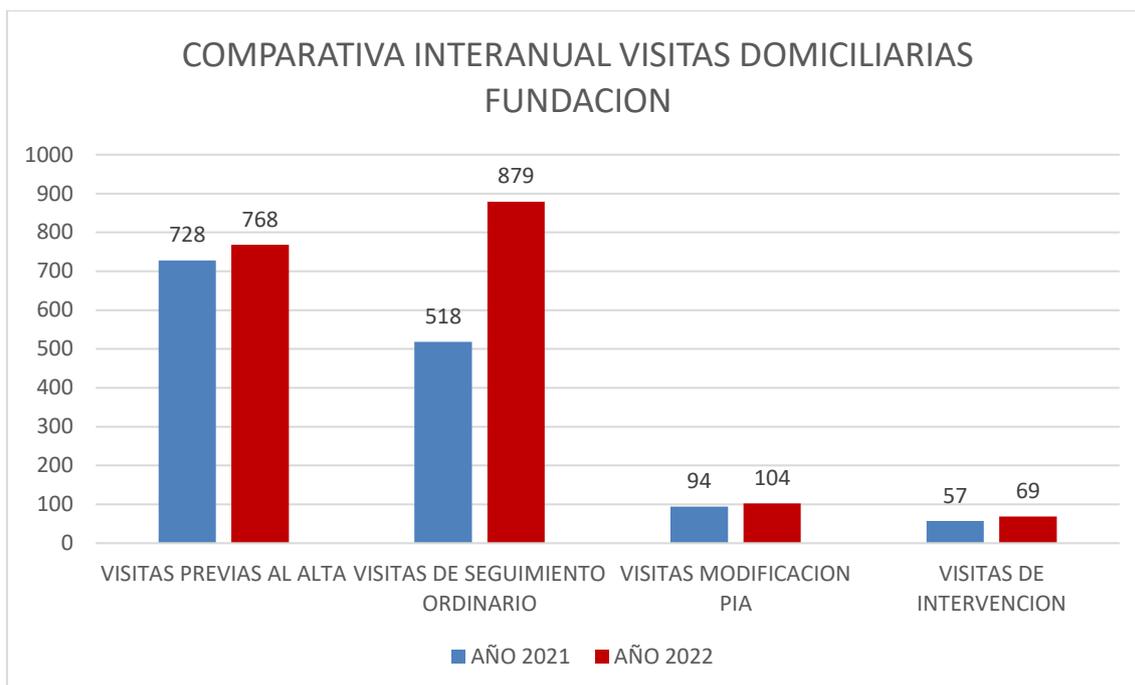
A lo largo del año 2022 se han realizado un total de **1.820 visitas** a los domicilios de los usuarios beneficiarios del servicio de ayuda a domicilio por parte de los técnicos de la FCSBS:

- **Visitas previas al alta: 768 visitas de valoración** realizadas antes del alta en el servicio a las que acude un técnico de la Fundación con el objetivo de adecuar este (intensidad horaria, frecuencia semanal y tipología de tareas) a las necesidades del usuario.
- **Visitas de seguimiento ordinario: 879** son las visitas realizadas a los usuarios que ya se encontraban recibiendo el SAD en el año 2022, a las que acude un técnico de la Fundación con el objetivo de supervisar el servicio que se le está prestando por parte de las adjudicatarias.
- **Visitas por modificación de PIA:104 visitas** a los usuarios a los que se les ha realizado una revisión de PIA que suponga una modificación sustancial del SAD. 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: 69 visitas** realizadas a los domicilios en los que surgió alguna incidencia técnica que interfirió en su prestación. Se acude a domicilios donde ya se está prestando el servicio y son las propias prestadoras las que las solicitan a los técnicos de la Fundación si sus coordinadores o auxiliares detectan 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
<b>AÑO 2022</b>	768	879	104	69	<b>1820</b>
<b>AÑO 2021</b>	728	518	94	57	<b>1397</b>





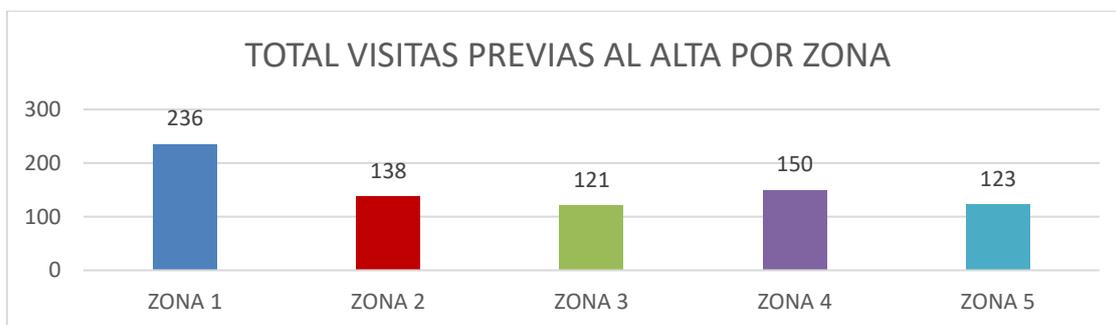
Comparando los datos del ejercicio 2022 con el inmediatamente anterior se puede concluir que el número total de visitas a los domicilios realizadas por los técnicos del departamento de Dependencia de esta Fundación se ha **incrementado en un 30%**.

Este aumento se ha producido en todos los tipos de visitas, siendo los datos desglosados los siguientes:

- Un 5,5 % de incremento de las visitas de seguimiento previas al alta
- Un 70% de incremento de las visitas de seguimiento ordinario del servicio, debido en parte a la flexibilización de las restricciones por COVID a partir del mes de marzo.
- Un 9,6% de incremento de las visitas por modificación de PIA.
- Un 21% de incremento de las visitas de intervención.

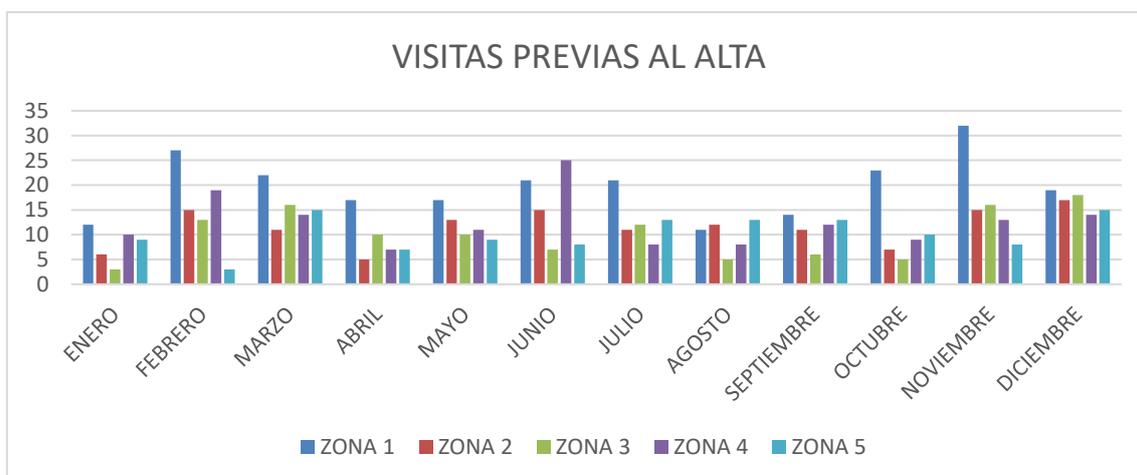
**-VISITAS PREVIAS AL ALTA POR ZONAS. AÑO 2022:**

ZONAS	Nº VISITAS PREVIAS AL ALTA
ZONA 1	236
ZONA 2	138
ZONA 3	121
ZONA 4	150
ZONA 5	123
<b>TOTAL</b>	<b>768</b>



**- NÚMERO DE VISITAS PREVIAS AL ALTA POR ZONAS Y MES. AÑO 2022:**

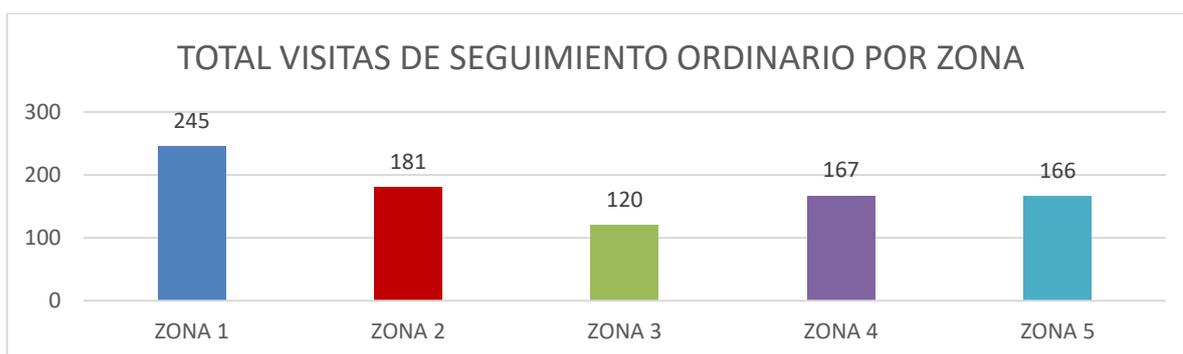
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>ZONA 1</b>	12	27	22	17	17	21	21	11	14	23	32	19	<b>236</b>
<b>ZONA 2</b>	6	15	11	5	13	15	11	12	11	7	15	17	<b>138</b>
<b>ZONA 3</b>	3	13	16	10	10	7	12	5	6	5	16	18	<b>121</b>
<b>ZONA 4</b>	10	19	14	7	11	25	8	8	12	9	13	14	<b>150</b>
<b>ZONA 5</b>	9	3	15	7	9	8	13	13	13	10	8	15	<b>123</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>77</b>	<b>78</b>	<b>46</b>	<b>60</b>	<b>76</b>	<b>65</b>	<b>49</b>	<b>56</b>	<b>54</b>	<b>84</b>	<b>83</b>	<b>768</b>



**-VISITAS DE SEGUIMIENTO ORDINARIO POR ZONAS. AÑO 2022:**

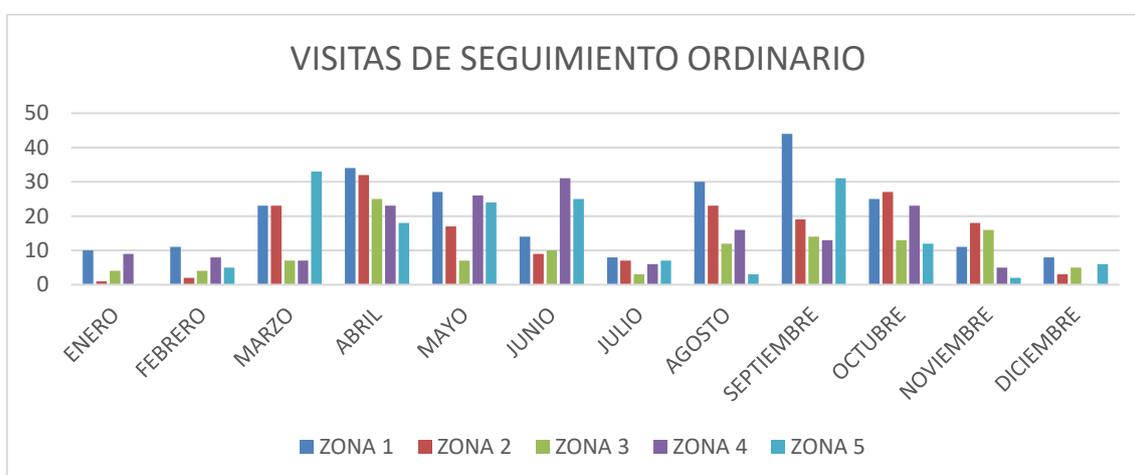
ZONAS	Nº VISITAS DE SEGUIMIENTO ORDINARIO
ZONA 1	245
ZONA 2	181
ZONA 3	120
ZONA 4	167
ZONA 5	166
<b>TOTAL</b>	<b>879</b>

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 prestación del mismo.



**NÚMERO DE VISITAS DE SEGUIMIENTO ORDINARIO POR ZONAS Y MES. AÑO 2022:**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>ZONA 1</b>	10	11	23	34	27	14	8	30	44	25	11	8	<b>245</b>
<b>ZONA 2</b>	1	2	23	32	17	9	7	23	19	27	18	3	<b>181</b>
<b>ZONA 3</b>	4	4	7	25	7	10	3	12	14	13	16	5	<b>120</b>
<b>ZONA 4</b>	9	8	7	23	26	31	6	16	13	23	5	0	<b>167</b>
<b>ZONA 5</b>	0	5	33	18	24	25	7	3	31	12	2	6	<b>166</b>
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>93</b>	<b>132</b>	<b>101</b>	<b>89</b>	<b>31</b>	<b>84</b>	<b>121</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>22</b>	<b>879</b>

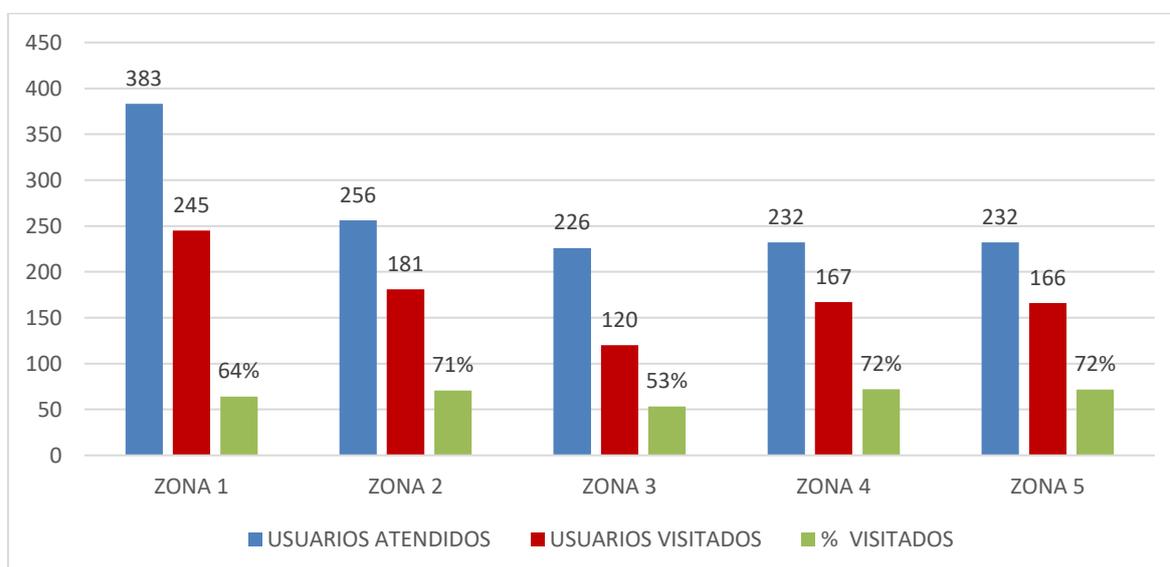


En el gráfico se observa como hasta el mes de febrero apenas se realizan visitas de seguimiento ordinario del SAD al encontrarse activo el plan de contingencia COVID elaborado por esta Fundación, recuperándose paulatinamente a partir del mes de marzo hasta los meses de noviembre y diciembre en los que vuelven a decaer debido a la menor dotación de personal por la finalización de contrato de uno de los 5 técnicos del Departamento.

**PORCENTAJE DE USUARIOS VISITADOS EN SEGUIMIENTO ORDINARIO DEL SERVICIO. AÑO 2022:**

	USUARIOS ATENDIDOS	VISITAS SEGUIMIENTO	PORCENTAJE VISITADOS
ZONA 1	383	245	63,97%
ZONA 2	256	181	70,70%
ZONA 3	226	120	53,10%
ZONA 4	232	167	71,98%
ZONA 5	232	166	71,55%
TOTAL	1329	879	66,14%

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

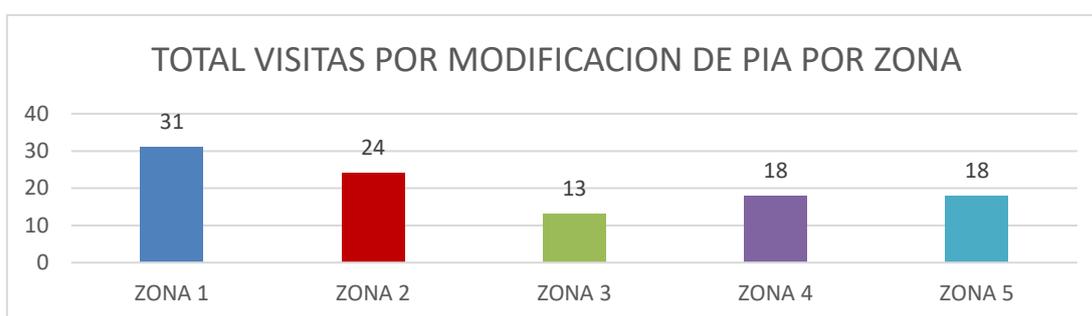


A lo largo del año 2022 se ha realizado **visita de seguimiento del servicio** por parte de los técnicos de la FCSBS a 879 personas usuarias del mismo, lo que supone haber visitado al 66% de ellas.

**-VISITAS POR MODIFICACION DE PIA POR ZONAS. AÑO 2022:**

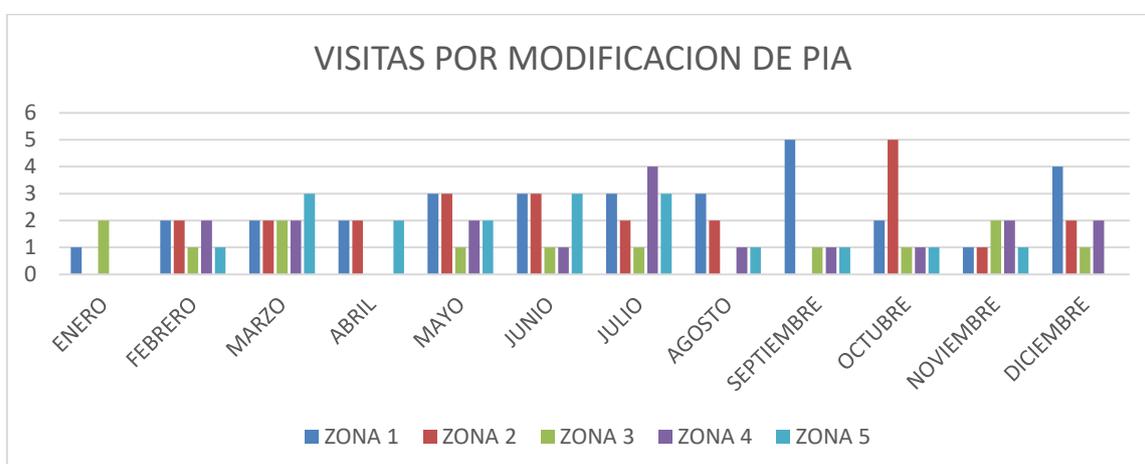
Son visitas realizadas a usuarios a los que se les ha efectuado una revisión de PIA que suponga una modificación sustancial del SAD.

ZONAS	Nº VISITAS POR MODIFICACION DE PIA
ZONA 1	31
ZONA 2	24
ZONA 3	13
ZONA 4	18
ZONA 5	18



**NÚMERO DE VISITAS POR MODIFICACION DE PIA POR ZONAS Y MES. AÑO 2022:**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>ZONA 1</b>	1	2	2	2	3	3	3	3	5	2	1	4	<b>31</b>
<b>ZONA 2</b>	0	2	2	2	3	3	2	2	0	5	1	2	<b>24</b>
<b>ZONA 3</b>	2	1	2	0	1	1	1	0	1	1	2	1	<b>13</b>
<b>ZONA 4</b>	0	2	2	0	2	1	4	1	1	1	2	2	<b>18</b>
<b>ZONA 5</b>	0	1	3	2	2	3	3	1	1	1	1	0	<b>18</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>104</b>

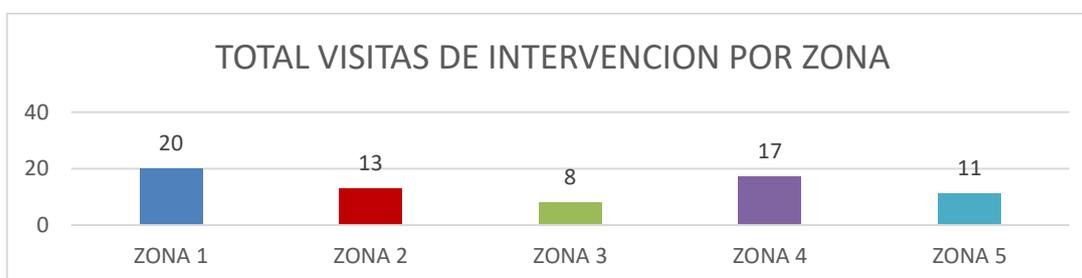


### **-VISITAS DE INTERVENCION POR ZONAS. AÑO 2022:**

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.

ZONAS	Nº VISITAS DE INTERVENCION
ZONA 1	20
ZONA 2	13
ZONA 3	8
ZONA 4	17
ZONA 5	11



### **NÚMERO DE VISITAS DE INTERVENCION POR ZONAS Y MES. AÑO 2022:**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>ZONA 1</b>	0	2	2	2	1	3	1	4	2	1	1	1	<b>20</b>
<b>ZONA 2</b>	0	3	1	1	1	2	3	0	0	0	2	0	<b>13</b>
<b>ZONA 3</b>	0	1	1	3	0	2	0	1	0	0	0	0	<b>8</b>
<b>ZONA 4</b>	2	1	1	3	0	3	1	1	0	1	4	0	<b>17</b>
<b>ZONA 5</b>	0	1	1	0	1	3	0	0	0	1	3	1	<b>11</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>69</b>

