

	SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA	Revisió: 1
		Data: Juny 2025
Editat per: Coordinador/a de SS	Aprovat per: Comitè de qualitat	

1. OBJECTE I ABAST.

L'objecte d'aquest procediment és establir les pautes necessàries per a dur a terme el servei d'atenció domiciliària complint amb el Reglament de règim intern del Servei d'atenció domiciliària (d'ara endavant SAD).

Aquest procediment és d'aplicació a tot el personal que dugui a terme prestacions incloses al Reglament de règim intern del SAD i/o al Reglament de règim intern de menjar a domicili.

2. DEFINICIONS

No aplica

3. PROCEDIMENT.

3.1 Servei d'atenció personal.

3.1.1 Alta.

La tramitació de les altes es durà a terme segons les pautes establertes al Reglament de règim intern del SAD. S'iniciarà amb el "Sol·licitud de SAD".

El procés de valoració tindrà en compte els següents aspectes:

- Dades personals de la persona usuària.
- Estat de salut, situació cognitiva i medicació pautaada.
- Situació sociofamiliar.
- Situació de dependència en les activitats de la vida diària.
- Situació de l'habitatge.
- Identificació del tipus de necessitats d'atenció.

La valoració inicial de la persona usuària i del seu entorn, es completarà amb una visita domiciliària amb l'acompanyament de la persona responsable de la coordinació de l'empresa concertada de SAD.

Tota la informació es valorarà segons el "Barem de SAD" i quedarà registrat en aquest mateix registre. La proposta de servei es realitzarà per part del/la TS mitjançant "l'Informe social SAD".

A la citada visita domiciliària, es signarà:

	SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA	Revisió: 1
		Data: Juny 2025
Editat per: Coordinador/a de SS	Aprovat per: Comitè de qualitat	

- Contracte assistencial de SAD, signant franja horari del servei (de matí, migdia vespre fins a les 21 h.) , indicant la durada aproximada del servei. En el cas que l'entitat detecti que la durada és insuficient ho comunicarà amb un termini de 15 dies. A la T. S. del municipi.
- “Compromís millores SAD” (Aquest només si és necessària la realització de modificacions a la vivenda per poder dur a terme el servei de SAD per part de l'Auxiliar de SAD).
- “Domiciliació bancària”

i s'entregarà a la persona usuària o familiar la següent informació:

- El Reglament de règim intern de SAD, a través de correu@
- El “Contracte assistencial de SAD” a través de correu @

Si no ha estat possible comunicar-ho el mateix dia de la visita, el/la coordinadora de l'empresa contractant es posarà en contacte amb la persona usuària o familiar per informar de:

- Data d'inici del servei, horari i nom de la persona que durà a terme el servei.

3.1.2 Llista d'espera de SAD

Es registraran a la “Llista d'espera” (HSI) quan no hi hagi places disponibles.

Seràn incorporats a la prestació aquells casos que hagin obtingut major puntuació en l'aplicació del barem i, en cas de la mateixa valoració, segons data de la sol·licitud, a mesura que vagin produint-se baixes en els servei.

3.1.3 Planificació de les prestacions de SAD

La planificació de les prestacions a cada persona usuària es farà segons el que s'hagi establert al “Contracte assistencial de SAD”.

La disponibilitat i càrrega de feina dels/les Auxiliars de SAD es controlarà per part de l'empresa contractant.

Mensualment s'enviarà al/la Coordinador/a de SS Comunitaris de la mancomunitat Pla de Mallorca el registre d'hores realitzades a cada persona usuària per municipis.

	SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA	Revisió: 1
Editat per: Coordinador/a de SS		Data: Juny 2025 Aprovat per: Comitè de qualitat

3.1.4 Inici del servei i període d'adaptació.

El període d'adaptació es durà a terme durant els primers dies i per afavorir l'adaptació de la persona usuària es duran a terme les següents mesures:

- Tornar a presentar-se, explicant els motius pels quals l'Auxiliar de SAD acudirà al seu domicili (tornar a explicar les activitats del "Contracte assistencial de SAD").
- Petites converses al inici del servei per rompre un poc el gel (com a fase social).
- Es demanarà a la persona usuària o familiar de quina manera han fet fins ara les tasques, per fer-los partícips. Posteriorment, es cas necessari, es proposarien canvis.

En el cas de detectar dificultats, l'Auxiliar de SAD ho comunicarà al/la coordinadora de l'empresa concertada per establir les pautes d'actuació més adients.

3.1.5 Prestació dels serveis d'atenció domiciliària directa.

La prestació del serveis es durà a terme segons s'estableix als següents procediments:

- Procediment d'atenció personal.
- Procediment d'atenció a les necessitats de la llar.
- Procediment de suport psicosocial.

3.1.6 Incidències

Les incidències, s'han de registre mitjançant el document "Registre de control d'incidències, queixes i reclamacions" (Procediment d'incidències, queixes i reclamacions) per tal de poder resoldre la incidència i es treballarà conjuntament la T.S del municipi i la coordinadora de l'empresa contractant.

En el cas d'incidències urgents, aquestes seran comunicades immediatament al/la TS del municipi.

En cas de no trobar a la persona usuària al seu domicili, l'Auxiliar de SAD deixarà comunicació mitjançant el registre "Comunicació de persona usuària absent del domicili". La persona ha d'avisar amb 48 hores d'antelació quan no hi hagi de ser.

	SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA	Revisió: 1
		Data: Juny 2025
Editat per: Coordinador/a de SS	Aprobat per: Comitè de qualitat	

3.1.8 Seguiment i coordinació del SAD.

- Cada 6 mesos s'actualitzarà l'informació de la persona usuària per part de l'empresa concertada i la T. S del municipi la registrarà a l'HSI.
- Mínim anualment, la TS del municipi realitzarà una visita al domicili per tal de tenir una entrevista amb la persona usuària del SAD i/o familiars, i confirmar que es compleixen les intervencions establertes al Contracte assistencial. També s'aprofitarà la visita per recollir propostes o noves necessitats de la persona usuària per revisar la valoració que es realitzà inicialment, i fer el "Qüestionari de satisfacció". Les conclusions d'aquesta visita quedaran registrades a l'HSI juntament amb la valoració general del servei.

3.2. Menjar a domicili

Aquesta prestació es duta a terme per una entitat externa.

3.2.1 Alta

Es durà a terme segons s'estableixi al Reglament de règim intern de menjar a domicili i es tramitarà mitjançant la "Sol·licitud de menjar a domicili".

3.2.2 Planificació i prestació.

Les altes seran comunicades des dels Serveis socials comunitaris de la Mancomunitat de Pla de Mallorca a l'entitat externa mitjançant la "Sol·licitud de menjar a domicili".

3.2.3 Seguiment.

Es duren a terme reunions de seguiment amb l'entitat prestadora del servei, segons s'estableixi al plec de condicions i, com a mínim, cada tres mesos.

També, mensualment, l'entitat prestadora del servei haurà d'enviar a la coordinació de SS un "Llistat d'altres i baixes de persones usuàries del servei de menjar a domicili".

3.4 Expedient de la persona usuària

L'expedient de la persona usuària inclourà com a mínim la següent informació:

	SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA	Revisió: 1
		Data: Juny 2025
Editat per: Coordinador/a de SS	Aprovat per: Comitè de qualitat	

- Dades d'identificació de la persona usuària.
- Informes mèdics i altre documentació generada durant la tramitació i durant la prestació del servei.
- Registres relatius al servei, seguiment i incidències.
- Aspectes bàsics de la valoració de la persona usuària i les seves actualitzacions.
- Contracte assistencial SAD i seguiments, així com modificacions d'aquest, si escau.

3.5 Baixa, cessament o suspensió temporal

La baixa es durà a terme segons s'estableixi a cada un dels Reglaments de règim intern del servei.

En cas de ser per iniciativa pròpia de la persona usuària, aquesta sol·licitarà la baixa del servei a través de "Sol·licitud de baixa del servei".

La/el professional referent realitzarà les següents actuacions:

- Ho registrarà a l'HSI on també indicarà els motius.
- Es comunicarà a la resta de professionals involucrats/es en l'expedient.
- Tancarà el recurs dins l'expedient a l'HSI i, si escau, el propi expedient.
- En cas de disposar d'expedient físic, aquest quedarà arxivat al mateix lloc durant cinc anys i passat aquest temps serà destruït.
- En el cas del servei de menjar a domicili, la persona usuària podrà sol·licitar la baixa del servei directament a l'entitat prestadora del servei i aquesta ho comunicarà a través del "Llistat d'altres i baixes de persones usuàries del servei de menjar a domicili". En cas de comunicar-ho als serveis socials, ho farà mitjançant la "Sol·licitud de baixa de servei" i el/la TS responsable ho comunicarà a l'entitat prestadora del servei a través de correu electrònic.

En cas de defunció l'empresa concertada informará a la T.S del municipi de la data defunció per tal que aquesta tramiti la baixa del servei.

4. REGISTRES

Sol·licitud de SAD
Barem de SAD
Informe social SAD
Llista d'espera
Contracte assistencial de SAD
Compromís millores SAD
Domiciliació bancària

	SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA		Revisió: 1
			Data: Juny 2025
Editat per: Coordinador/a de SS	Aprovat per: Comitè de qualitat		

Comunicació de persona usuària absent del domicili
 Hores SAD
 Registre de SAD
 Sol·licitud de menjar a domicili
 Acta de reunió
 Sol·licitud de baixa del servei
 Llistat d'altres i baixes de persones usuàries del servei de menjar a domicili (extern).

5. DOCUMENTACIÓ RELACIONADA

Registre d'incidències, queixes i reclamacions.
 Reglament de règim intern de SAD
 Reglament de règim intern del servei de menjar a domicili.

6. REVISIONS

Revisió	Data	Descripció
0	Juliol 2017	Inicial
1	Setembre 2021	Modificació
1	Juny 2025	Modificació

7. ANNEXES

No aplica.