



MANCOMUNITAT  
PLA DE MALLORCA



---

Revisió: 3

---

## SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Data: maig 2026

---

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 la "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.



MANCOMUNITAT  
PLA DE MALLORCA



---

Revisió: 3

---

## SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Data: maig 2026

---

Editat per: Coordinador/a de SS

Aprovat per: Comitè de qualitat

---

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".

En els casos de domicilis situats fora del nucli urbà o amb dificultats d'accés, els Serveis Socials Comunitaris i l'entitat prestadora valoraran conjuntament les condicions d'accessibilitat i seguretat per a la correcta prestació del servei.

Quan les condicions del camí o de l'accés puguin suposar un risc per al personal o dificultin greument la prestació del servei, es podran establir mesures alternatives, adaptacions del servei o limitacions en la seva prestació

És signarà **per part de l'empresa concertada**:

- Contracte assistencial de SAD, signant franja horari del servei (de matí, migdia vespre fins a les 21 h.) , indicant la durada 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"

En tenir la resolució del servei es farà arribar a la persona usuària o familiar juntament amb la següent informació:

- El Reglament de règim intern de SAD, a través de correu@, o del mitjà disponible
- El "Contracte assistencial de SAD" a través de correu @,o del mitjà disponible

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.



MANCOMUNITAT  
PLA DE MALLORCA



---

Revisió: 3

---

## SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Data: maig 2026

---

Editat per: Coordinador/a de SS

Aprovat per: Comitè de qualitat

---

### 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 el 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 de cada persona usuària per municipis, a més de comunicar mitjançant mail als serveis administratius de la Mancomunitat quan es produeixi l'alta( adjuntant el contracte assistencial) i la baixa informant de la data i el motiu.

S'establirà un calendari de reunions de coordinació amb l'empresa concertada.

### 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 a l'inici del servei per rompre un poc el gel (com a fase social).



MANCOMUNITAT  
PLA DE MALLORCA



---

Revisió: 3

---

## SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Data: maig 2026

---

Editat per: Coordinador/a de SS

Aprovat per: Comitè de qualitat

---

- Es demanarà a la persona usuària o familiar de quina manera han fet fins ara les tasques, per fer-los partícips. Posteriorment, si és 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 dels 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 registrar mitjançant el document "Registre de control d'incidències, queixes i reclamacions" (Procediment d'incidències, queixes i reclamacions) per a 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. Aquestes poden ser hospitalització usuari, absència reiterada, deteriorament de salut, conflicte amb l'auxiliar domiciliària, risc social detectat, entre d'altres.

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.

### 3.1.7 Seguiment i coordinació del SAD.



MANCOMUNITAT  
PLA DE MALLORCA



---

Revisió: 3

---

## SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Data: maig 2026

---

Editat per: Coordinador/a de SS

Aprovat per: Comitè de qualitat

---

- Cada 6 mesos s'actualitzarà la 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.

### 3.3 Expedient de la persona usuària

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

- Dades d'identificació de la persona usuària.
- Informes mèdics i altra 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.

### 3.4 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", demanant cita als serveis socials del seu municipi, per tal de signar la baixa i informarà els serveis administratius per tal d'agilitzar el procés de baixa.

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.



MANCOMUNITAT  
PLA DE MALLORCA



---

Revisió: 3

---

## SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Data: maig 2026

---

Editat per: Coordinador/a de SS

Aprovat per: Comitè de qualitat

---

- 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 cas de defunció l'empresa concertada informarà 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  
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
---------	------	------------

---



MANCOMUNITAT  
PLA DE MALLORCA



---

Revisió: 3

---

## SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Data: maig 2026

---

Editat per: Coordinador/a de SS

Aprovat per: Comitè de qualitat

---

---

0	Juliol 2017	Inicial
1	Setembre 2021	Modificació
1	Juny 2025	Modificació
1	abril 2026	Modificació

---

### 7. ANNEXES

No aplica.