

**“SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE AYUDA A
DOMICILIO: MODELO DE INFORME”.**

AUTOR: Luis Manuel Rodríguez Otero.

PROFESIÓN: Trabajador Social.

INSTITUCIÓN: Mancomunidad de Municipios de la Comarca de Verín (Ourense).

CONTACTO: luismaotero@yahoo.es

• **RESUMEN:**

El servicio de ayuda a domicilio ha evolucionado notoriamente en los últimos años llegando a convertirse en uno de los principales programas en los servicios sociales comunitarios.

Las distintas normativas que regulan este servicio incluyen modelos de los diferentes documentos que debe incluir cada expediente de los beneficiarios del servicio tales como la solicitud, el proyecto de intervención y el acuerdo del servicio.

Los técnicos responsables de la ayuda a domicilio deben realizar como mínimo bimensualmente un seguimiento individualizado de cada usuario de la evolución del servicio. Sin embargo no existe ningún modelo en la normativa existente.

Es por ello que considero necesario analizar los aspectos que deben incluir dichos seguimientos y proponer un modelo para facilitar nuestro trabajo diario tanto desde la administración local como en aquellas empresas que se dedican a tales menesteres.

• **PALABRAS CLAVE:**

Ayuda a domicilio, técnico, informe, seguimiento, valoración.

- **ABSTRACT:**

The home-help service has evolved considerably in recent years, reaching into one of the main programs in community social services.

The various regulations that govern this service include models of different documents that must include each dossier of the beneficiaries of the service such as the request, the intervention project and the agreement of the service.

The technicians responsible for aid at home must perform at least a bi-monthly individual monitoring of each user of the development of the service. However there is no model in the existing rules.

That is why I believe necessary to analyze the aspects that should include these traces and propose a model in order to facilitate our daily work both from the local administration as in those companies that commit to such endeavors.

- **KEYWORD:**

Home help, technical report, monitoring, assessment.

- **INTRODUCCIÓN:**

El servicio de ayuda a domicilio como servicio público de carácter local consistente en ofrecer un conjunto de atenciones a personas o unidades de convivencia en el propio domicilio para facilitar su desenvolvimiento y la permanencia en el medio habitual de los usuarios, se ha convertido en los últimos años en uno de los servicios estrella de los servicios sociales comunitarios tanto a nivel urbano como a nivel rural, llegando en muchos casos a ser su financiación una de las principales fuentes de ingreso para los municipios (sobre todo para los más pequeños) y una fuente de creación de empleo tanto público como privado.

En España existen 8112 municipios de los cuales 6808 tienen menos de 5000 habitantes y una tasa de envejecimiento del 28 % y 4861 menos de mil. Rodríguez y Jiménez (2010) señalan que “a medida que el tamaño de la población disminuye, aumenta la tasa de envejecimiento y el acceso a los recursos y servicios, sean públicos o privados, se vuelve más difícil” (p. 80).

Como indican Robles y Lara (2009) en relación a la atención domiciliaria “es uno de los servicios más demandados por la población mayor, dado que conjuga dos elementos fundamentales que influyen en la mejora de la calidad de vida de estas personas y sus familiares” (p. 264). Este servicio se presenta como una alternativa al ingreso de las personas en centros residenciales siendo en términos económicos mucho menos costosos (Saizarbitoria 1984 y Da Roit 2012). Es por ello que desde la década de los ochenta su demanda se ha ido incrementando progresivamente (Colombo et al, 2011, Glendinning 2002, Merlis 2000, Pavolini y Ranci., 2008).

Tejada (2008) señala que “el servicio de ayuda a domicilio integra el conjunto de acciones llevada a cabo en el domicilio de la persona dependiente con el fin de atender

sus necesidades de la vida diaria, prestadas por entidades o empresas, acreditadas para esta función. Se organiza en torno al tipo de atención prestada: necesidades domésticas o del hogar (limpieza, cocina, lavado,...) o atención personal en la relación con las actividades de la vida diaria. Este servicio que ha contado con la presencia de profesionales informales (familia en general), también se nutre de profesionales de la asistencia social, gerocultores, auxiliares de enfermería, auxiliares de servicio de atención a domicilio, y otros, según el grado de dependencia y necesidad de atención diferenciada” (p.5).

Este servicio tiene como objeto prestar un conjunto de atenciones a las personas en su domicilio, desde una perspectiva integral y normalizadora, en aquellas situaciones en que tengan limitada su autonomía personal o en los casos de desestructuración familiar¹.

Ambas modalidades de prestación tanto básica como dependencia han evolucionado con el paso del tiempo y tras diversas normativas.

Haciendo un poco de historia, en el caso gallego, para determinar la tipificación de este servicio tenemos que remontarnos a la Ley 4/1993, del 14 de abril, de servicios sociales. Esta normativa indicaba que le correspondían a los ayuntamientos la creación y gestión de los servicios sociales de atención primaria entre los que figura el servicio de ayuda a domicilio. La necesidad de ampliar la normativa referente a esta materia dio paso al Decreto 240/1995, del 28 de julio, por el que se regulan los servicios sociales de atención primaria, así como la Orden del 22 de julio de 1996, que regulaba el servicio de ayuda a domicilio.

¹ Art. 3 de la Orden del 22 de enero de 2009 por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio de Galicia.

Con la aparición de la Ley 39/2006, del 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, así como a normativa estatal y gallega que la desenvuelven. Con la entrada en vigor de diversas normas estatales se ha tenido que adaptar la regulación de este servicio según lo dispuesto en el Real decreto 727/2007, del 8 de junio, sobre criterios para determinar las intensidades de protección de los servicios y cuantías de las prestaciones económicas de la Ley 39/2006, en el Decreto 176/2007, del 6 de septiembre, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema en la Comunidad Autónoma de Galicia, así como en la Orden del 17 de diciembre de 2007 por la que se establecen los criterios para la elaboración del programa individual de atención, fijación de las intensidades de protección de los servicios , régimen de incompatibilidades de las prestaciones y la gestión de las prestaciones económicas, los decretos 176/2007 y el 143/2007, por el que se regula el régimen de autorización y acreditación de los programas y de los centros de servicios sociales.

Hasta final mente la Orden del 22 de enero de 2009 por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio de Galicia, que es la última normativa pronunciada en Galicia en cuanto a este servicio.

- **PRESENTACIÓN DEL TEMA:**

La introducción de la Gestión de Calidad en la Administración Pública se considera un fenómeno reciente (Garau, J., 2005), así Robles y Lara (2009) señalan que “cualquier organización volcada en la implantación de sistemas de calidad vivirá probablemente con no poca dificultad el cambio trascendental de hábitos, métodos de trabajo y, especialmente, la inevitable «burocratización» implícita” (p. 260).

La gestión de este servicio por parte de los técnicos municipales de los servicios sociales responsables de la ayuda a domicilio con la entrada en vigor de la normativa expuesta anteriormente ha aumentado la labor administrativa.

Tomando como ejemplo la legislación gallega² se observa que los trabajadores sociales para realizar la apertura de un expediente nuevo, tanto si lo presta en régimen de gestión directa como si lo presta en régimen de gestión indirecta o, de ser el caso, la entidad prestadora en régimen privado del servicio deben tal y como indica el artículo 12.4 deben realizar de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal:

- a) Un informe social, firmado por un trabajador o trabajadora social de la entidad titular del servicio.
- b) Un proyecto de intervención, firmado por el técnico responsable que designe la entidad titular del servicio, que recogerá como mínimo la información contenida en el anexo II de esta orden.
- c) Un acuerdo de servicio firmado entre la entidad titular del servicio y la persona usuaria, que recogerá como mínimo la información contenida en el modelo del anexo III de esta orden.

A de más aquellos usuarios que accedan a través de la modalidad de prestación básica (no dependientes) como indica el artículo 13.4 se realizará un baremo en el que, además de los posibles déficits de autonomía, se valoren factores de carácter personal y sociofamiliar, el apoyo social, la situación de la vivienda y otros que dificulten objetivamente la normalización social y la calidad de vida.

² Orden del 22 de enero de 2009 por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio de Galicia.

El artículo 14 señala que las solicitudes de los particulares para acceder al servicio (en la modalidad de prestación básica) deberán ser valoradas en todo caso por un trabajador o trabajadora social de los servicios sociales de atención primaria del municipio, que, una vez realizada la correspondiente visita domiciliaria, determinará, mediante informe preceptivo y vinculante, la idoneidad del servicio, así como la intensidad recomendable para cada caso concreto.

Por otra parte el artículo 17 indica que se realizará el cálculo de la capacidad económica y las respectivas revisiones anuales para determinar el porcentaje de copago de los usuarios.

- **DESARROLLO DE LOS ASPECTOS DEL TEMA.**

- *Supervisión y seguimiento del servicio:*

La Orden del 22 de enero de 2009 por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en el artículo 12.5 indica que “la persona que ejerza como responsable técnica del servicio garantizará una supervisión del servicio efectivamente prestado, que será realizada siempre que las circunstancias lo hagan necesario y, como mínimo, con una periodicidad de dos meses. De la supervisión realizada quedará constancia en el correspondiente expediente individual. Mediante esta supervisión se revisará y ajustará, si fuese el caso, el contenido de las prestaciones expresando en el proyecto de intervención y en el acuerdo del servicio”. Así mismo el artículo 21.3 indica que en el caso de entidades privadas que presten el servicio de ayuda a domicilio mediante financiamiento total o parcial con fondos públicos, “trasladarán a los servicios de atención primaria municipales de las personas usuarias copia actualizada del correspondiente proyecto de intervención y de los informes de seguimiento.

El modelo de Ordenanza municipal del servicio de ayuda a domicilio propuesto por la Xunta de Galicia en el artículo 11.3 señala que “el seguimiento de la prestación del servicio en los domicilios de las personas usuarias se realizará por el personal coordinador, siempre que las circunstancias lo hagan necesario y, como mínimo, con carácter bimensual. De la supervisión realizada quedará constancia en el correspondiente expediente individual. Mediante esta supervisión se revisará y ajustará, si fuese el caso, el contenido de las prestaciones expresado en el proyecto de intervención y en el acuerdo del servicio”.

El artículo 11.4 indica que cada Ayuntamiento y de ser el caso, la entidad prestadora en régimen privado del servicio, abrirá un expediente por cada persona usuaria o por unidad de convivencia a la que presta el servicio, en el cual constará entre otros documentos (informe social, proyecto de intervención y acuerdo del servicio) como indica el punto d. “informes de seguimiento periódicos, que tendrán un carácter bimensual, o extraordinarios, cuando las circunstancias así lo aconsejen”.

Por otra parte el artículo 13.9 señala que el departamento de servicios sociales del Ayuntamiento abrirá expediente individual volviendo a señalar como indicaba en el artículo 11.4.d en el que constarán los respectivos informes de seguimiento.

El Decreto 254/2011 del 23 de diciembre, por el que se regula el régimen de registro, autorización, acreditación y la inspección de los servicios sociales de Galicia en su artículo 49.3 señala que en relación a las visitas de inspección señala que el/la inspector/a estará capacitado para entre otras funciones, como señala el apartado c) “comprobar que las actuaciones e intervenciones se realizan conforme a los planes individuales para cada persona usuaria conforme a los procedimientos y protocolos de

funcionamiento establecidos para los servicios, con el debido cumplimiento de los registros asociados”.

En relación a esto el “Protocolo de inspección de servicios sociales sobre las entidades prestadoras de servicios sociales que desenvuelven el servicio de ayuda a domicilio en la comunidad autónoma de Galicia” en el apartado VI (examen aleatorio de los expedientes individuales de las personas usuarias), señala que se revisarán entre otros documentos: los “informes de visitas de comprobación y seguimiento de la prestación del servicio en los domicilios de las personas usuarias”. Indica que “la visita se realizará siempre que sea preciso y con carácter mínimo una vez cada dos meses”. Así mismo indica señala que “la información recogida se referirá como mínimo a los siguientes puntos: cumplimiento de los horarios del personal auxiliar, cumplimiento y adecuación de las tareas encomendadas, mantenimiento de la higiene y salubridad de la vivienda, nivel de satisfacción de las familias respecto al servicio y cualquier otra que considere de interés”.

- *Directrices sobre el modelo de informe de seguimiento:*

El protocolo de inspección de servicios sociales sobre las entidades prestadoras de servicios sociales que desenvuelven el servicio de ayuda a domicilio en la comunidad autónoma de Galicia” en el apartado VI como he señalado anteriormente señala que “la información recogida se referirá como mínimo a los siguientes puntos: cumplimiento de los horarios del personal auxiliar, cumplimiento y adecuación de las tareas encomendadas, mantenimiento de la higiene y salubridad de la vivienda, nivel de satisfacción de las familias respecto al servicio y cualquier otra que considere de interés”.

Por otro lado el manual del SIUSS v.4 del Ministerio de Sanidad y Política Social (p. 33-35) contempla un módulo de ayuda a domicilio en el cual indica a de más de cómo se estructura, la selección de propuestas del servicio, el registro de los datos generales de la propuesta, los datos de la intervención, la creación de un proyecto, la resolución entre otras opciones, también incluye un apartado sobre los “seguimientos” bajo el esquema de su índice 3.2.2.3. La estructuración de este aparato es la siguiente:

3.2.2.3.1 Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio.

3.2.2.3.2 Propuesta.

3.2.2.3.3 Cambio de Servicio.

3.2.2.3.4 Gestiones de la intervención.

- **CONCLUSIÓN:**

A pesar de todo lo expuesto, no existe (en el caso gallego) por parte de las distintas normativas que regulan este servicio, de un modelo de informe de seguimiento a seguir por parte de los técnicos responsables de la ayuda a domicilio tanto de los servicios sociales comunitarios como de empresas prestadoras del servicio. Es por ello que considero necesario diseñar un modelo que sirva a modo de ejemplo para la gestión del seguimiento y control de este programa.

- **APORTACIÓN INNOVADORA. MODELO DE INFORME SE SIGUIMIENTO:**

El modelo de informe de seguimiento que se propone reflejará en un primer término el municipio o empresa de pertenencia seguido de un apartado en el que se reflejarán los

datos del técnico que lo realiza. En este punto se indicará el nombre y apellidos, el número de colegiado, el DNI, la fecha y la hora en la que se realiza.

Nombre y apellidos del Técnico/a que emite el informe:		DNI:	
Nº de colegiado:		Fecha: Hora:	

Tabla 1: datos del técnico que realiza el informe.

En un segundo término se indicarán los datos de la persona beneficiaria del servicio a la que se realiza el informe indicando su nombre, apellidos, DNI, domicilio, teléfono, número de expediente, tipo de servicio (prestación básica o dependencia), auxiliar o auxiliares de ayuda a domicilio que prestan el servicio, días de la semana y horario del servicio y fecha de alta.

Nombre y apellidos del usuario/a:								DNI:		
Domicilio:								Teléfono		
Nº Expediente:								Tipo de servicio:	Básica	
Auxiliar/es:									Dependencia	
Días semana:	L	Ma	Mi	J	V	S	D	Fecha de alta en servicio:		

Tabla 2: datos de la persona usuaria del servicio.

En tercer lugar se incorporará un apartado en el que se indicará la persona o personas presentes en la visita domiciliaria en la que se realiza el informe indicando el nombre, DNI, parentesco y teléfono:

Nombre:		DNI:	
Parentesco:		Teléfono:	

Tabla 3: persona/s presentes en el informe.

Seguidamente se indicarán las prestaciones a desenvolver indicadas en el proyecto de intervención del usuario/a y la valoración por parte del usuario/a o persona presente en la visita de las mismas en una escala del 1 al 10, siendo 1 la valoración más baja y 10 la más alta:

Prestación a desenvolver	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.-										
2.-										
3.-										
4...										

Tabla 4: valoración de las prestaciones a desenvolver.

A continuación se indicarán los objetivos marcados en el proyecto de intervención del usuario/a y la valoración por parte del usuario/a o persona presente en la visita del cumplimiento de las mismas en una escala del 1 al 10, siendo 1 la valoración más baja y 10 la más alta:

Cumplimiento de los objetivos:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.-										
2.-										
3.-										
4...										

Tabla 5: valoración del cumplimiento de los objetivos.

En un apartado diferenciado se valorará de la misma forma que el apartado anterior el cumplimiento de los horarios del personal auxiliar, el mantenimiento de la higiene y salubridad de la vivienda y el nivel de satisfacción de las familias respecto al servicio.

Valoración:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Cumplimiento horarios:										

Mantenimiento higiene:									
Salubridad de la vivienda									
Nivel de satisfacción de las familias									

Tabla 6: valoración del servicio.

En el siguiente apartado se indicarán las incidencias que desea indicar el usuario/a o la persona presente en el periodo bimensual, las observaciones que indica la auxiliar/es y las observaciones que realiza el técnico/a.

Observaciones usuario/a:	
Observaciones auxiliar/es:	
Observaciones técnico/a:	

Tabla 7: observaciones.

Se finalizará el informe con la firma del técnico, sello del ayuntamiento o empresa y el respectivo registro de entrada.

Firma del técnico y sello:	
Registro entrada:	

Tabla 8: Firma y registro del informe.

• BIBLIOGRAFÍA:

- Colombo, F. et al. (2011). Help wanted? Providing and paying for long-term care. OECD Health Policy Studies, París: OCDE.
- Da Roit, B. (2012). “The Netherlands: the struggle between universalism and cost containment”. Health and Social Care in the Community, vol. 20, nº3, p. 228-237.

Garau, J. (2005) Guía para la gestión de calidad de los procesos de servicios sociales. Mº de Trabajo y Asuntos Sociales. Institut de Treball Social i Serveis Socials – INTRESS-. Barcelona.

Glendinning, C. (2002). “European Policies on Home Care Services Compared”. En: Understanding Care, Welfare and Community: A Reader. Oxon: Routledge, p. 299-312.

Merlis, M. (2000). “Caring for the Frail Elderly: an International Review”. Health Affairs, vol. 19, nº3, p. 141-149.

Pavolini, E. y C. Ranci. (2008) “Restructuring the Welfare State: Reforms in Long-term Care in Western European Countries”. Journal of European Social Policy, nº18, p. 246-259.

Rodríguez C, A.y Jimenez L, A. (2010): La atención a la dependencia y el empleo. Madrid, Fundacion Alternativas. [versión electrónica] Obtenida el 5 de mayo de 2013 en

<http://www.falternativas.org/content/download/15800/454058/version/3/file/doc159.pdf>

Robles R., P y Lara M., F. (2009) Evaluación del Servicio de Ayuda a Domicilio en Alcorcón: diagnóstico para la mejora de la calidad del servicio. *Cuadernos de Trabajo Social* Vol. 22 (2009): 259-276.

Saizarbitoria, R. (1984) Asistencia Domiciliaria. Vitoria-Gasteiz: Gobierno Vasco. Departamento de Sanidad y Seguridad Social. Serie: Estadísticas y Documentos de Trabajo, nº4.

Tejada F., J. (2008) Perfiles profesionales en la atención a personas dependientes: una mirada desde la formación. Revista de Educación Inclusiva ISSN: 1889-4208

Manual del SIUSS v.4 del Ministerio de Sanidad y Política Social, [versión electrónica] Obtenida el 20 de abril de 2013 en

http://www.msc.es/politicaSocial/inclusionSocial/docs/siussV4/V4_AyudaDomicilio.pdf

f

- Normativa:

Ley 4/1993, del 14 de abril, de servicios sociales de Galicia.

Ley 39/2006, del 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

Real decreto 727/2007, del 8 de junio, sobre criterios para determinar las intensidades de protección de los servicios y cuantías de las prestaciones económicas de la Ley 39/2006.

Decreto 240/1995, del 28 de julio, por el que se regulan los servicios sociales de atención primaria.

Decreto 176/2007, del 6 de septiembre, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema en la Comunidad Autónoma de Galicia.

Decretos 176/2007 y el 143/2007, por el que se regula el régimen de autorización y acreditación de los programas y de los centros de servicios sociales.

El Decreto 254/2011 del 23 de diciembre, por el que se regula el régimen de registro, autorización, acreditación y la inspección de los servicios sociales de Galicia.

Orden del 22 de julio de 1996, que regulaba el servicio de ayuda a domicilio.

Orden del 17 de diciembre de 2007 por la que se establecen los criterios para la elaboración del programa individual de atención, fijación de las intensidades de

protección de los servicios, régimen de incompatibilidades de las prestaciones y la gestión de las prestaciones económicas.

Orden del 22 de enero de 2009 por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio de Galicia, que es la última normativa pronunciada en Galicia en cuanto a este servicio.

Modelo de Ordenanza municipal del servicio de ayuda a domicilio propuesto por la Xunta de Galicia

Protocolo de inspección de servicios sociales sobre las entidades prestadoras de servicios sociales que desenvuelven el servicio de ayuda a domicilio en la comunidad autónoma de Galicia.

ANEXO I: MODELO DE INFORME DE SEGUIMIENTO:

ENTIDAD:.....

- **Técnico/a que emite el informe:**

Nombre y apellidos:		DNI:	
Nº de colegiado:		Fecha:	
		Hora:	

- **Usuario/a beneficiario:**

Nombre y apellidos:		DNI:							
Domicilio:		Teléfono							
Nº Expediente:		Tipo de servicio:	<table border="1" style="float: right; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Básica</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dependencia</td> <td></td> </tr> </table>	Básica		Dependencia			
Básica									
Dependencia									
Auxiliar/es:		Fecha de alta en servicio:							
Días semana:	L 	Ma 	Mi 	J 	V 	S 	D 	Horario:	

- **Persona/s presentes en la visita:**

Nombre:		DNI:	
Parentesco:		Teléfono:	

- **Valoración de las prestaciones a desenvolver:**

Prestaciones:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.-										
2.-										
3.-										
4...										

- **Cumplimiento de los objetivos:**

Objetivos:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.-										
2.-										
3.-										
4...										

- **Valoración del servicio:**

Valoración:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Cumplimiento horarios:										
Mantenimiento higiene:										
Salubridad de la vivienda										
Nivel de satisfacción de las familias										

- **Observaciones:**

Observaciones usuario/a:	
Observaciones auxiliar/es:	
Observaciones técnico/a:	

Firma del técnico y sello:	
Registro entrada:	