

# Las superislas del Servicio de Atención a Domicilio (SAD)

**Marta Juan Serra**

Coordinadora de proyectos de análisis y estrategia, Dirección de Innovación Social  
Área de Derechos Sociales, Justicia Global, Feminismos y LGTBI,  
mjuans@bcn.cat



**berrituz**



1. **Objetivos de la innovación:** punto de partida / nuevo modelo / objetivos
2. **Implementación:** pilotos / evaluación
3. **Escalar:** los puntos críticos del despliegue del modelo

**berrituz**

# 1. OBJETIVOS DE LA INNOVACIÓN; VOLUMEN DE SERVICIO

## Evolución 2014 – 2021

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Personas usuarias</b>	14.964	19.584	20.782	22.846	<b>24.094</b>	23.366	21.976	21.551
<b>Nº horas</b>	3.448.408	3.644.846	3.921.882	4.391.049	<b>4.869.850</b>	4.641.020	3.901.781	3.907.038

# 1. OBJETIVOS DE LA INNOVACIÓN; PERSONAS USUARIAS

## Distribución % según grado de dependencia, diciembre 2021

Grado III	Grado II	Grado I	Sin grado
10,2%	26,4%	48,4%	15%

## Horas mensuales medias prescritas por persona según grado (diciembre 2021)

Grado III	Grado II	Grado I	Sin grado
33,8 h	25,7 h	17,3 h	16,1 h

# 1. OBJETIVOS DE LA INNOVACIÓN; ANÁLISIS DEL SERVICIO

## Servicio complejo - diversidad

- Diversidad de personas usuarias
- Diversidad de tareas
- Diversidad de hogares

## El servicio “clásico”

- Prescripción de horarios cerrados
- Compromiso : “un profesional referente”  
/ “substituciones”
- Calidad: “asistencia y puntualidad”
- Satisfacción elevada , pero...

## Organización del trabajo:

- Jerárquico
- Individual
- Fordista / por tareas

## Tensiones laborales / precariedad (?):

- parcialidad
- temporalidad / rotación
- cargas físicas y psicológicas,
- substituciones / bolsa de horas
- tiempo de desplazamiento
- absentismo ...

## Estructura de costes del servicio

# 1. OBJETIVOS DE LA INNOVACIÓN; ANÁLISIS – SERVICIO



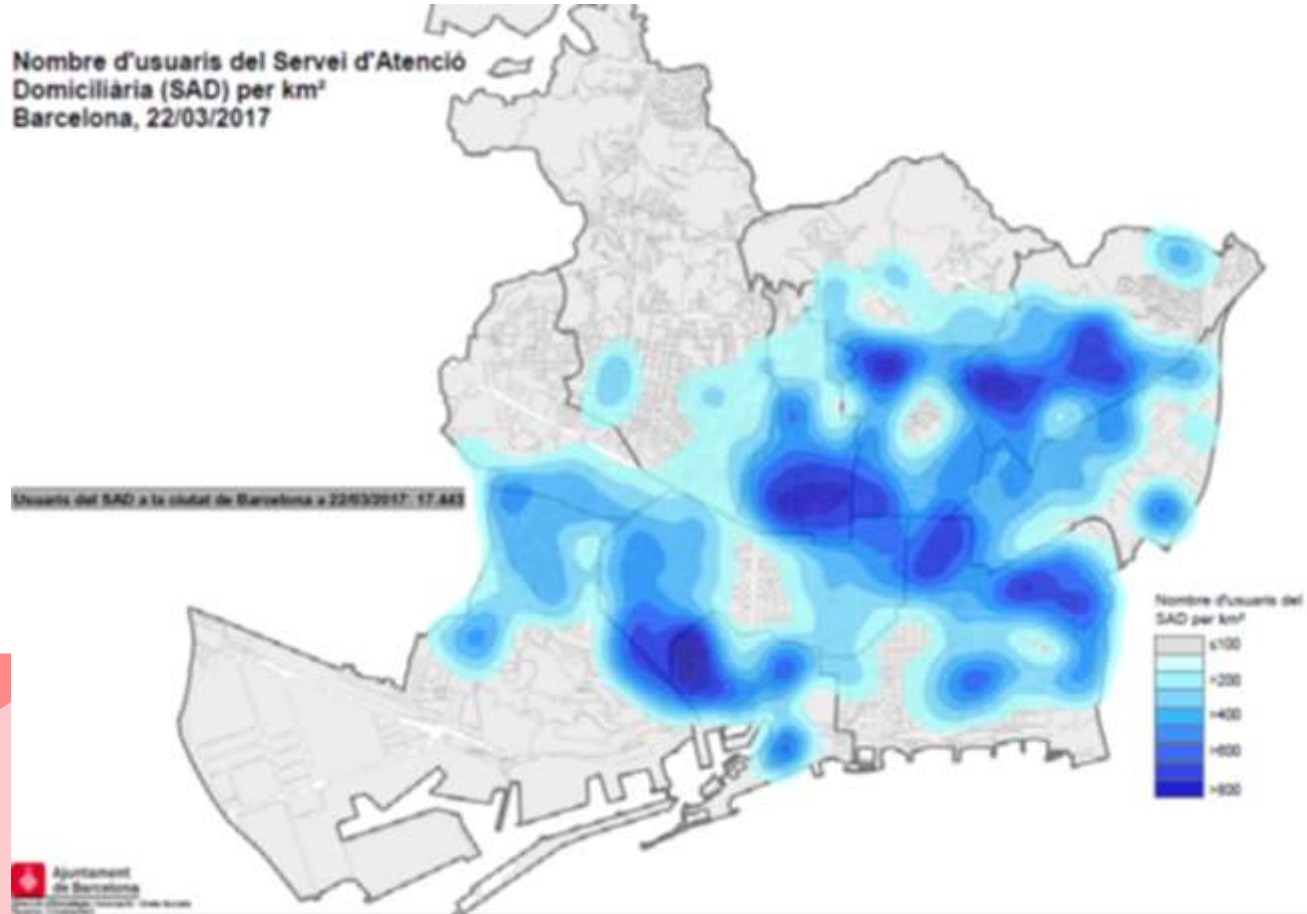
## ¿DÓNDE ESTAMOS?

**Círculo vicioso / limitaciones** : situación laboral / mejora del servicio / modelo prestación

### Entorno:

- Índice envejecimiento
- Necesidad creciente atención domiciliaria
- Presupuesto / sostenibilidad

# 1. OBJETIVOS DE LA INNOVACIÓN; TERRITORIO



# 1. OBJETIVOS DE L INNOVACIÓN; TERRITORIO



Usuaris SAD al Districte de Ciutat Vella





# 1. OBJETIVOS DE LA INNOVACIÓN; LA INSPIRACIÓN



## Exhibit 1. Buurtzorg Care Model: Goals and Structure

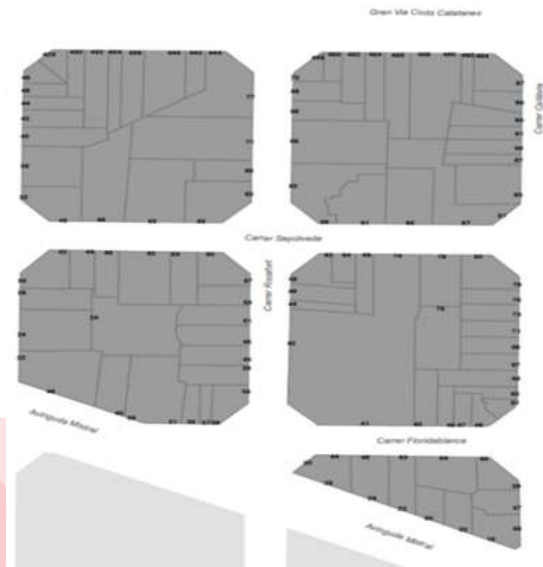
Goals	Structure
<ul style="list-style-type: none"><li>• Create self-governing teams of nurses to provide both medical and supportive home care services</li><li>• Become a sustainable, holistic model of community care</li><li>• Maintain or regain patients' independence</li><li>• Train patients and families in self-care</li><li>• Create networks of neighborhood resources</li><li>• Rely on the professionalism of nurses (<i>How do you manage professionals? You don't!</i>)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Independent teams (with a maximum of 12 nurses) take responsibility for all aspects of care for 50-60 patients</li><li>• Relies on IT system for online scheduling, documentation of nursing assessments and services, and billing</li><li>• Coaches are available to problem-solve for each team</li><li>• Small back office handles administration</li></ul>

Source: K. Monsen and J. de Blok, "Buurtzorg Nederland," *American Journal of Nursing*, Aug. 2013 113(8):55-59.

## 2. IMPLEMENTACIÓN ; NUEVO MODELO DE SAD

**SUPERILLES SAD :** Un equipo de profesionales presta el SAD a las personas usuarias residentes en una “superilla”

Proximidad  
Autogestión  
Comunicación  
Trabajo en equipo



**Equip SAD**  
de la superilla de  
**Poblenou - Camí antic de València**

**SAD** Servei d'Ajuda a Domicili

Els/les professionals que formen part de l'equip del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) i que l'atendran són:

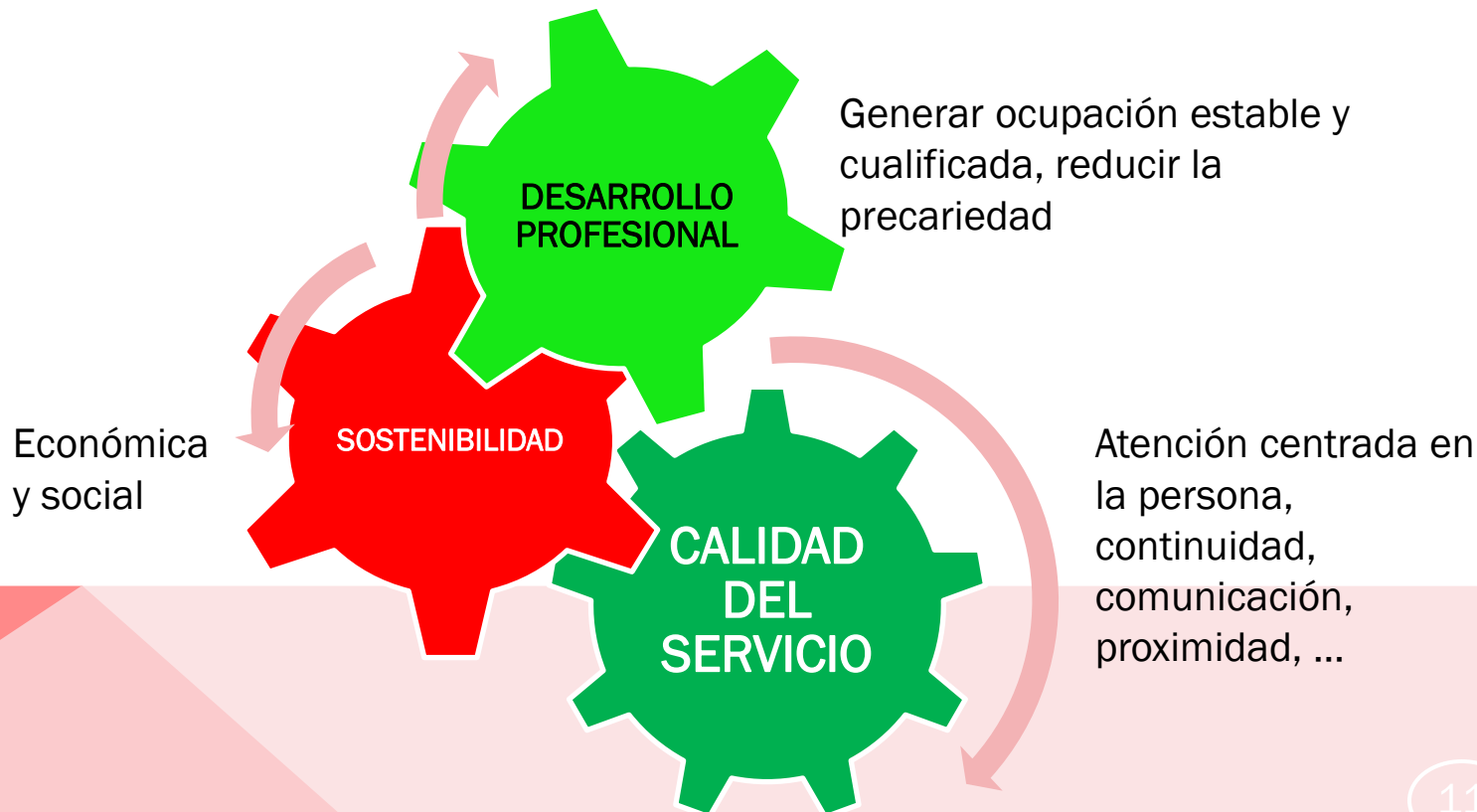
 <b>Anna Garcia</b> Tributadora familiar	 <b>Elena Ferran</b> Tributadora familiar	 <b>Liliana Maria Fernández</b> Tributadora familiar
 <b>Manel Blanco</b> Tributador familiar	 <b>Ester Llorach</b> Tributadora familiar	 <b>Aleida Canto</b> Auxiliar reteja
 <b>Certa Estévez</b> Tributadora familiar	 <b>Nataly Salazar</b> Tributadora familiar	 <b>Laura Blanco</b> Auxiliar reteja
 <b>Marta Lahuerta</b> Tributadora familiar		

 Per a més informació, pot contactar amb l'equip del SAD trucant de 10.00 a 20.00 hores al telèfon **934 xxxxxx**.

També pot trucar al telèfon xxxxxx de 09.00 a 18.00 hores.



## 2. IMPLEMENTACIÓN : OBJETIVOS NUEVO MODELO



## 2. IMPLEMENTACIÓN ; PRAXIS

La persona usuaria es atendida por un equipo ;

- Continuidad y personalización de la atención. Desaparece la substitución.
- No es “Mi Cuidadora” es una profesional.
- Atención personalizada

Trabajo en equipo :

- Cambios de planificaciones / “aplanar la curva “ / frecuencia
- Reuniones de trabajo del equipo: criterios compartidos / equidad
- Decisiones propias / compartidas del equipo
- Servicios /Planes compartidos
- Acceso a sistemas de información: replanificaciones / incidencias
- Soporte de coordinación técnica: más valor
- Relaciones de proximidad / comunitaria
- Visibilidad de la profesión en el territorio
- Colaboración con la atención primaria de salud
- Apoyo y capacitación mútua

Proximidad

- Servicios más cortos y frecuentes
- Capacidad de reacción
- Estar cuando se debe estar
- Comunicación

Equipo

- Apoyo y capacitación mutua
- Comunicación
- Mejores decisiones
- Construcción de criterios



## 2. IMPLEMENTACIÓN : EL PROCESO

**PROBAR**

/

**AJUSTAR**

/

**CRECER**

Preparación  
jun -dic 2017

Arranque 4  
Superislas  
dic17 –  
mar18

Operación  
4  
Superislas

Replicación  
2019

Operación  
8  
Superislas

Despliegue 2022-23

2020 :  
LICITACIÓN  
COVID

8 superillas / equipos  
534 personas usuarias  
93 profesionales

Hasta 60  
superilles

## 2. IMPLEMENTACIÓN ; LOS “PRINCIPIOS” DE LA INNOVACIÓN

Colaboración público –

privada : objetivo común /  
transparencia

Escuchar, escuchar y escuchar

Observar y observar

Dejarse estudiar / Reconducir

Fuera del confort

Seducir / convencer

Probar / probar y probar ....

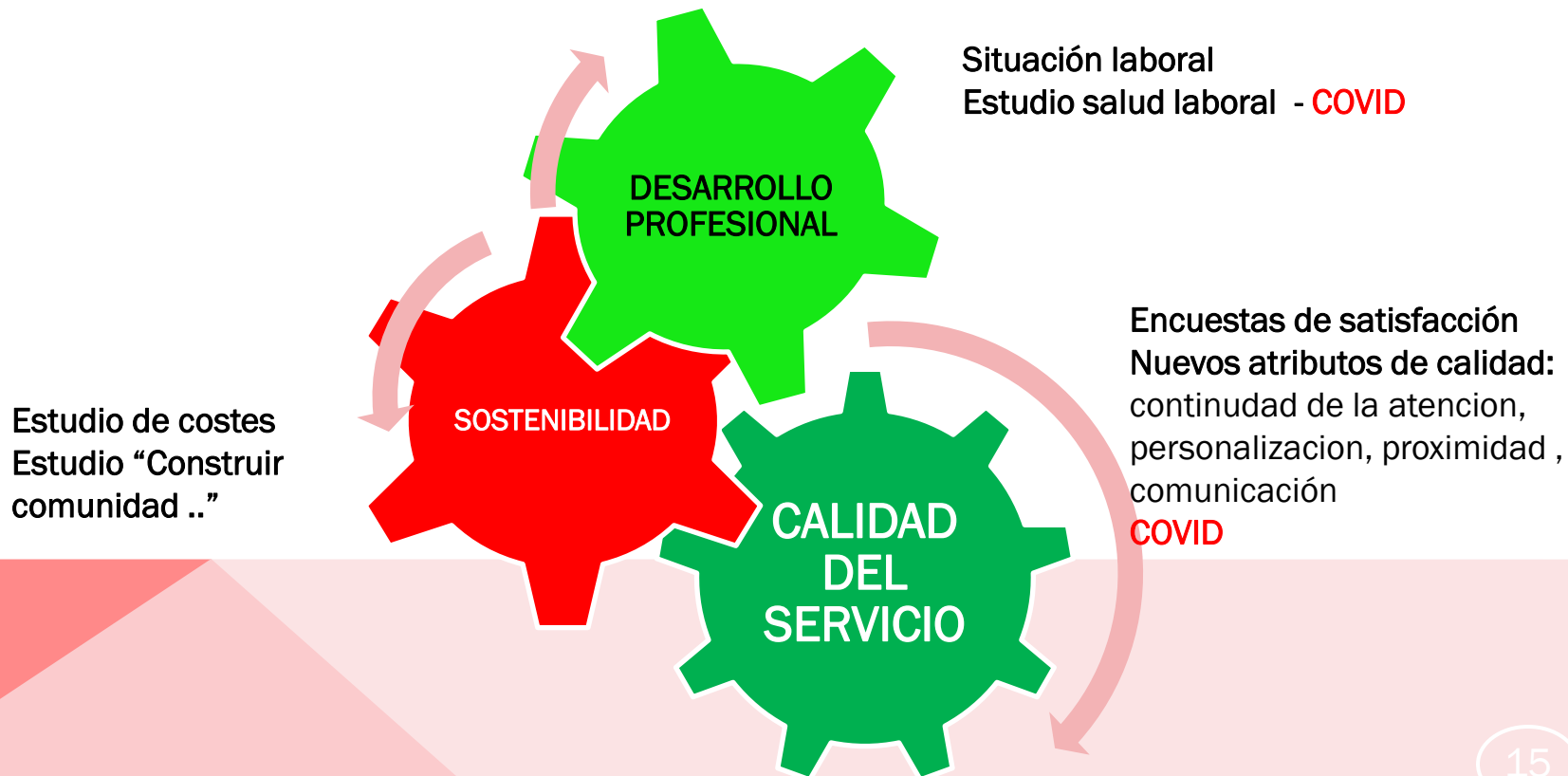
Aceptar el error / reconducir

Evaluar

Compartir / Debatir



## 2. IMPLEMENTACIÓN : EVALUACIÓN DE OBJETIVOS



### 3. PUNTOS CRÍTICOS

Sistema de información municipal para la gestión del SAD

Marco laboral : convenio (salarios, pero también funciones, equipamiento de referencia)

Tensión / Rigidez ley de dependencia

Capacidad Servicios Sociales

Sostenibilidad económica

Dimensión óptima equipos/superilles

Extensión del modelo a otros municipios / proveedores / Cambios de proveedor

Despliegue / desarrollo del modelo

Precio hora / precio superilla (capitativo)



### 3. PUNTOS CRÍTICOS / RETOS

- Integración de servicios domiciliarios
- Coordinación sociosanitaria
- Lógica comunitaria de cuidados
- “Residencia distribuida” / superilles Socials
- Vilaveines / cuidados de proximidad

**Gràcies**

**Marta Juan Serra**

**mjuans@bcn.cat**



# METGES/ESSES I INFERMER/ES FORMANT A L'EQUIP DE SAD DE LA SUPERILLA DE VILAPICINA – COTXERES

*Conocimiento  
mutuo de los 2  
equipos*

