

INDICE

<b>1. HISTORIAL DE REVISIONES .....</b>	<b>2</b>
<b>2. OBJETO Y ALCANCE .....</b>	<b>2</b>
<b>3. NORMATIVA APLICABLE.....</b>	<b>2</b>
<b>4. ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>3</b>
<b>4.1 Presentación.....</b>	<b>3</b>
<b>4.2 Principios de actuación .....</b>	<b>4</b>
<b>4.3 Perfil de las personas objeto el programa.....</b>	<b>5</b>
<b>4.4 Objetivos del programa .....</b>	<b>6</b>
<b>5. DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO OPERATIVO .....</b>	<b>6</b>
<b>5.1 Detección, recepción/acogida y valoración inicial.....</b>	<b>6</b>
<b>5.2 Diagnóstico .....</b>	<b>7</b>
<b>5.3 Orientación (negociación y elaboración del Plan de Atención Personalizada).....</b>	<b>12</b>
<b>5.5 Solicitud la adopción de medidas de apoyo (curatela) a Fiscalía .....</b>	<b>13</b>
<b>5.6 Proceso de salida o cierre.....</b>	<b>15</b>
<b>6. COORDINACIÓN DE CASO CON EL NEGOCIADO DE PROTECCIÓN DE PERSONAS ADULTAS.....</b>	<b>16</b>
<b>6.1 Apertura de caso .....</b>	<b>16</b>
<b>6.2 Cierre de caso .....</b>	<b>17</b>
<b>6.3 Traslado de casos entre SSB.....</b>	<b>17</b>
<b>6.4 Solicitud de recursos al Negociado.....</b>	<b>17</b>
<b>7. COORDINACIÓN ENTRE LOS SSB Y EL NEGOCIADO DE PROTECCIÓN DE PERSONAS ADULTAS.....</b>	<b>17</b>
<b>8. DOCUMENTACIÓN A UTILIZAR .....</b>	<b>18</b>
<b>9. ANEXOS.....</b>	<b>19</b>
<b>Anexo I: Proceso para registrar el PAP en BilbaoGES y solicitar recurso PISECA.....</b>	<b>19</b>
<b>Anexo II: Proceso detallado para el envío a Fiscalía de solicitud de provisión de medidas de apoyo. ....</b>	<b>19</b>

## 1. HISTORIAL DE REVISIONES

REDACTADO	APROBADO	REVISADO
<b>Nombre:</b> Santiago López de Eguílaz <b>Puesto:</b> Jefe de Negociado de Protección de Personas Adultas <b>Fecha:</b> 15 de junio de 2023	<b>Nombre:</b> Concepción Claver <b>Puesto:</b> Directora Área de Acción Social <b>Fecha:</b> 16 de junio de 2023	<b>Nombre:</b> Goizalde Arrieta <b>Puesto:</b> Jefa de Sección de Acción Social de Base <b>Fecha:</b> 16 de junio de 2023

Revisión	Fecha aprobación	Comentarios / Modificaciones edición anterior
01	16/06/2023	Edición inicial

## 2. OBJETO Y ALCANCE

El objeto de este procedimiento es la regulación de las acciones a desarrollar para la detección, intervención y aplicación de recursos ante situaciones de desprotección de personas adultas (mayores de edad) en el domicilio, que pueden ir asociadas a riesgo de exclusión, caracterizadas por el aislamiento comunicacional y relacional, la incapacidad para el autocuidado, la higiene personal y del domicilio, y, en su caso, la acumulación compulsiva de enseres o basuras, rechazando la ayuda familiar o social.

Las intervenciones que se regulan en este procedimiento se desarrollarán en el término municipal de Bilbao, dentro de las competencias municipales en materia de servicios sociales.

## 3. NORMATIVA APLICABLE

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, modificada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre de medidas de modernización del Gobierno Local.
- La Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, además de la Ley 8/1997 de Ordenación Sanitaria de Euskadi.
- Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales para la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

- Decreto 155/2001, de 30 de julio sobre determinación de Funciones en Servicios Sociales, en la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Decreto 353/2013, de 28 de mayo, de Ficha Social y del instrumento de diagnóstico social del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Procedimiento de prevención de malos tratos físicos y económicos a personas mayores en la CAPV.
- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se regula la legislación civil y procesal para el apoyo de las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.
- Procedimiento para la aplicación de la coordinación sociosanitaria interinstitucional en el Área de Acción Social
- Protocolo de coordinación sociosanitaria para el municipio de Bilbao para el abordaje y prevención de situaciones de riesgo relacionadas con problemas graves de salud mental.


#### **4. ASPECTOS GENERALES**

##### **4.1 Presentación**

Entre los años 2010 y 2013, se detectó la necesidad de establecer una metodología de intervención de casos concretos, y nació la demanda de elaborar criterios de intervención en materia de desprotección de personas adultas en el domicilio.

Se detectaban casos caracterizados por un perfil que presentaba:

- Dificultades en el **autocuidado**.
- La **soledad y el aislamiento** de la unidad de convivencia, sea un hogar unipersonal o no.
- Unido al punto anterior, la **falta de apoyos o el apoyo insuficiente**, que determina que la necesidad de apoyos no sea complementada por cuidados externos y/o canalizada a la red formal de apoyos.
- El **rechazo de redes de apoyo** (familiares, vecinales, institucionales), que hace que las personas se encuentren fuera de los sistemas de protección habituales.
- En muchos de los casos, **dificultades en relación a salud mental** (enfermedad mental grave o trastornos leves, con o sin tratamiento médico).
- Muchos de estos casos no son detectados en los SSB, sino que llegan al sistema de servicios sociales municipales a través de una **notificación externa**.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACTUACION DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES ANTE SITUACIONES DE DESPROTECCION DE ADULTOS EN EL DOMICILIO POR AUTOABANDONO</b>	
	Kod. / Cod.: <b>Procedimiento-AS-22</b>	Berrikusetako zenbakia / Nº Revisión: <b>1 (julio 2023)</b>

Así pues, la creación de un procedimiento estaba fundamentada en la necesidad de desarrollar una sistemática -de aplicación general en los Servicios Sociales Municipales- para la intervención social en situaciones de desprotección de adultos en su domicilio, asociadas al aislamiento social y auto-abandono, con el objetivo de dotar de homogeneidad a las intervenciones municipales, así como valorar la pertinencia de los criterios y actuaciones, como base para el intercambio de experiencias y adopción de mejoras.

Se intenta:

- Definir las situaciones susceptibles de ser tratadas mediante esta sistemática.
- Describir el proceso general de la intervención social (incluyendo herramientas de valoración y orientaciones para la intervención, incluyendo colaboración interna y externa).
- Mantener la información actualizada sobre estas situaciones detectadas.

Así, en diciembre de 2012 se establece un primer procedimiento escrito, que recoge el método operativo para intervenir en este tipo de casos, y que nos orienta en todos sus pasos: detección, activación, valoración o diagnóstico, plan de intervención y posibles actuaciones de apoyo o curatela.

Se trata de un procedimiento pensado para que, como en cualquier otro tipo de caso, sea el/la trabajador/a social de base la figura de referencia en el caso y quien coordine la intervención.

El procedimiento que presentamos es una actualización de ese primer procedimiento, tras diez años de puesta en práctica, evaluación y mejora.


#### **4.2 Principios de actuación**

Estarán sujetos a la preservación de dos derechos fundamentales:

- El derecho a la autonomía de las personas usuarias de los servicios sociales, entendiéndose como la posibilidad de actuar y pensar de forma independiente en relación con la vida privada, incluida la disposición a asumir en la misma ciertos niveles de riesgo calculado, a denegar su consentimiento a una determinada intervención o a renunciar a prestaciones y servicios concedidos.
- El derecho a la protección e integración sociales, asociadas a situaciones de vulnerabilidad y cronificación unidas al aislamiento y la soledad que afectan especialmente a las personas mayores, y que son consecuencia de diversos factores socioeconómicos y familiares.

Responderán a los siguientes principios de actuación:

- Principio de atención personalizada, adaptada a las necesidades individuales de cada persona.
- Principio de normalización, promoviendo pautas y comportamientos de relación y convivencia con el entorno.
- Principio de autonomía, procurando el autovalimiento con los apoyos estrictamente exigidos por la situación.
- Principio de participación, potenciando la misma en la toma de decisiones

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACTUACION DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES ANTE SITUACIONES DE DESPROTECCION DE ADULTOS EN EL DOMICILIO POR AUTOABANDONO</b>	
	Kod. / Cod.: <b>Procedimiento-AS-22</b>	Berrikusetako zenbakia / Nº Revisión: <b>1 (julio 2023)</b>

- Principio de integración, mediante el mantenimiento de las personas en el entorno comunitario habitual, siempre que fuera posible, y, en su caso un alojamiento alternativo adecuado.
- Principio de globalidad en la atención recogiendo aspectos de salud, sociales, psicológicos, ambientales, convivenciales, culturales y otros análogos.


#### 4.3 Perfil de las personas objeto el programa

Personas adultas (mayores de 18 años), que residen en su domicilio solas o que, cuando lo hacen con familiares u otras personas, dicha relación no resulta protectora y no evita o incluso agrava la situación de riesgo de desprotección (cónyuge o hijos con discapacidad física o psíquica, situaciones de dependencia, personas con enfermedad mental grave...).

Suelen concurrir, además, las siguientes características:

- Aislamiento social con tendencia a rehuir situaciones de comunicación, reclusión voluntaria en el domicilio. En ocasiones existe relación con el entorno, preservando y ocultando situaciones de grave deterioro en el domicilio.
- Descuido en la higiene y alimentación, en el cuidado de la salud, en la limpieza y en el orden del hogar. Puede acumular compulsivamente objetos que adquieran un volumen importante y/o, por un extremo abandono, acumular basuras y objetos inservibles. Frecuentemente la vivienda se encuentra en un estado deficiente de conservación en las instalaciones, equipamientos, etc.
- Rechazo sistemáticamente los servicios y prestaciones ofertados para mejorar su situación, tanto de apoyos familiares como sociales, sin conciencia de riesgo de su situación y con inobservancia de convenciones sociales.
- Escasas habilidades personales y sociales, deficitaria red social, dificultades o inexistencia de apoyo familiar, desajustes en la administración económica, endeudamientos o problemas de impagos y problemas de vivienda y convivencia. Conducta de “pobreza imaginaria”, con acumulación de dinero en casa o bancos, en cantidades elevadas, asociado a creencia de pobreza extrema, a veces delirante, y no utilización para las necesidades básicas.
- Situaciones asociadas a enfermedades mentales, tanto si están diagnosticadas y tratadas, como si existen antecedentes o indicadores de la misma (episodios con ideas delirantes, de persecución, alucinaciones, alteraciones de la afectividad, otras alteraciones...) y que no se encuentren en una situación de crisis que requiera un ingreso hospitalario.

Para valorar la situación de la persona usuaria se utilizará, junto a otros instrumentos, el ***Diagnóstico Social “Valoración de la Desprotección de personas adultas”***.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACTUACION DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES ANTE SITUACIONES DE DESPROTECCION DE ADULTOS EN EL DOMICILIO POR AUTOABANDONO</b>	
	Kod. / Cod.: <b>Procedimiento-AS-22</b>	Berrikusetako zenbakia / Nº Revisión: <b>1 (julio 2023)</b>

#### 4.4 Objetivos del programa

- Sensibilización social ante los problemas de soledad y aislamiento de las personas mayores.
- Desarrollo de actuaciones de prevención de los casos de riesgo de desprotección y despliegue de adecuados sistemas de detección.
- Coordinación estructurada entre agentes profesionales y redes de protección social implicadas.
- Gestión de medidas de protección sociosanitarias y aplicación de programas y recursos que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas.
- Promoción de la integración y la participación de la persona en su entorno social.

### 5. DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO OPERATIVO

#### 5.1 Detección, recepción/acogida y valoración inicial


Las principales **fuentes de detección** de posibles situaciones de desprotección de personas adultas son:

- El Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS).
- Policía Municipal y Ertzaintza.
- Área de Salud y Consumo del Ayuntamiento de Bilbao.
- Osakidetza (Centros de Salud, Centros de Salud Mental, Hospital de Basurto, hospitales psiquiátricos, etc.).
- Los servicios sociales de Diputación Foral de Bizkaia.
- SURBISA o Viviendas Municipales.
- Observatorio de Convivencia.
- Servicios Sociales de base del Ayuntamiento de Bilbao y de otros municipios.
- Otros agentes sociales y comunitarios.
- Módulos psicosociales.
- Familiares, amigos, vecinos.
- Programa “Mirada Activa”.

Una vez detectada la situación o recibida la notificación, el Negociado de Protección de Adultos dará traslado de la misma a la Coordinadora del Servicio Social de Base, que realizará una valoración inicial de la situación, incluyendo contactos con la fuente notificante, con otras posibles fuentes de información, con la persona afectada, etc.

En ocasiones, esta detección la realizará la propia trabajadora social del SSB, que debe trasladar a la coordinadora la situación detectada, para que esté informada de la situación detectada y valore si, debido a las cargas de trabajo, procede asignar el caso a otra T.S.

Una vez conocida la notificación, la coordinadora del SSB realizará una valoración inicial, y decidirá si deben realizarse actuaciones urgentes, en función de la gravedad de la situación detectada (riesgo de muerte en soledad, riesgo para terceros, etc.), o si la situación puede ser abordada de forma ordinaria.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACTUACION DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES ANTE SITUACIONES DE DESPROTECCION DE ADULTOS EN EL DOMICILIO POR AUTOABANDONO</b>	
	Kod. / Cod.: <b>Procedimiento-AS-22</b>	Berrikusketako zenbakia / Nº Revisión: <b>1 (julio 2023)</b>

La coordinadora valorará la oportunidad de solicitar a los agentes sociales que han detectado, derivado o que estén relacionados con el caso ampliación o aclaración de la situación, así como de las acciones desarrolladas en relación con la misma, si las hubiere.

Así pues, teniendo en cuenta los tiempos de respuesta necesarios, según lo requiera la situación, esta puede ser:

- **Inmediata:** Cuando existan indicios claros de inminente riesgo de enfermedad y muerte en soledad o riesgo para terceros.
- **Ordinaria:** Casos en los que, pese a la urgencia propia de los casos de desprotección, no haya un riesgo inminente de muerte en soledad o riesgo inmediato para terceros.

Una vez realizada la valoración inicial, y determinado si es necesaria una intervención inmediata, la coordinadora del SSB asignará el caso a una T.S. de referencia.

Será necesaria una intervención inmediata, cuando concurren –entre otras- las siguientes situaciones:

- Por necesidad de **asistencia sanitaria urgente** debido a las condiciones de deterioro de la salud, las carencias en alimentación, falta de control en la medicación, etc. que en ocasiones requieren hospitalización o atención médica inmediata.
- Por tener que **localizar a familiares** o allegados que puedan colaborar en las actuaciones de apoyo y tutela a la persona en situación de riesgo.
- Por **insalubridad en el domicilio**, en casos graves en las que la situación sanitaria del domicilio representa un peligro inmediato para la persona usuaria, lo que conllevaría búsqueda de alojamiento temporal alternativo.
- Por **acumulación de enseres** (graves) que requieran el desalojo de lo acumulado en el domicilio para poder disponer de un mínimo espacio suficiente para residir en el mismo.
- Por precisar de una **limpieza general o de choque** de la vivienda, debido a suciedad acumulada por la falta de limpieza doméstica habitual.
- Gestión urgente de **tramitación de recursos:** Valoración de dependencia, Servicio de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Centro de día, AES y prestaciones económicas para instalaciones y equipamientos básicos, etc.
- Inicio de proceso judicial para **solicitud de medidas de apoyo (curatela)**, en su caso.

En estos casos en que se requiera una intervención inmediata o urgente, se garantizará su atención mediante visita domiciliaria en un plazo máximo de cinco días (contados a partir de la recepción de la notificación), para comprobar in situ la situación de desprotección.

## 5.2 Diagnóstico

La Trabajadora Social asignada al caso realizará un diagnóstico de la situación detectada, lo que incluirá la realización de una visita a domicilio, para comprobar in situ la situación de desprotección.

La visita domiciliaria posibilitará obtener una visión más completa de las situaciones y de las condiciones de vida de las personas, observar el entorno familiar y las interacciones con el entorno e iniciar una

comunicación entre el/la profesional de referencia y la persona usuaria en el medio de esta, que permita establecer vínculos basados en relaciones de confianza, seguridad y respeto.

El estudio de necesidades de la persona usuaria se hará siguiendo las pautas marcadas por el **Diagnóstico Social “Valoración de la Desprotección de personas adultas”**. Para cumplimentarlo, está disponible como guía el *“Manual de Terminología y Criterios Técnicos Comunes de aplicación”*. Además, su registro se hará en la aplicación BilbaoGES, en el apartado “Ir a FSyD”. En el DS existe la posibilidad de, además de asignar valor a los indicadores, introducir comentarios en forma de texto en cada indicador.

Este diagnóstico “Valoración de la Desprotección de personas adultas” arroja unos resultados en función de la siguiente escala (de menor a mayor gravedad):

- Suficiente protección
- Riesgo de desprotección
- Desprotección leve
- Desprotección moderada
- Desprotección grave

#### **CUESTIONES IMPORTANTES A TENER EN CUENTA EN LA FASE DE DIAGNÓSTICO**

##### **▪ Vivienda con acumulación de enseres y/o basura orgánica, y suciedad:**

En algunos casos de desprotección, encontraremos personas que tienden a acumular objetos, enseres en incluso basura orgánica e inorgánica en su domicilio (conductas del espectro del trastorno por acumulación, síndrome de Diógenes y otros trastornos).

Estas situaciones se caracterizan por la dificultad o imposibilidad de la persona a la hora deshacerse de posesiones. Los objetos que más frecuentemente se acumulan son ropa, documentos (periódicos, revistas...), bolsas, libros, etc. En ocasiones, también puede ocurrir que el objeto de acumulación sean objetos con un valor económico (figuras de colección, etc.). Uno de los criterios diagnósticos es la presencia de angustia ante la idea de desprenderse de los objetos acumulados. El resultado es una acumulación desorganizada de posesiones que comprometen la situación de la vivienda, las relaciones de la persona usuaria, etc.

Estas situaciones se abordarán de una manera diferente en función de si se trata de una acumulación de enseres y objetos que no suponga un deterioro de las condiciones higiénicas de la vivienda, o si esa acumulación incluye basura orgánica o inorgánica, suciedad y un deterioro de las condiciones higiénicas de la vivienda, pudiendo incluso afectar a la salud pública.

Si la situación de higiene afecta al exterior de la vivienda y al resto de los vecinos, se informará al Negociado de Protección de Adultos, quien contactará con el Área de Salud y Consumo. Además, incluso si la situación solo afecta al domicilio, se podrá solicitar la colaboración del Área de Salud y Consumo, en situaciones en las que se precise de una identificación de insectos y colaboración técnica en la valoración del estado del domicilio. En concreto, el Negociado de Protección podrá solicitar la realización de una visita conjunta al domicilio, tras la cual los servicios de higiene urbana emitirán un informe sobre la situación higiénico sanitaria de la vivienda, apoyarán en la identificación de insectos y valoración de

plagas, así como en la valoración del estado del domicilio. En cualquier caso, se busca garantizar la salubridad del entorno y la seguridad de las personas involucradas.

En situaciones en que la situación sea grave para la salud pública y la persona no permita el acceso al domicilio, el Área de Salud y Consumo podrá solicitar la apertura de puerta con la autorización judicial, para que los técnicos de salud municipal y el trabajador social puedan reconocer el estado de la vivienda y del entorno vital de las personas residentes, y adoptar las medidas urgentes necesarias.

En cualquier caso, siempre se abordará la acumulación de enseres y basura en domicilio intentando vincular con la persona usuaria y ofreciéndole apoyos para afrontar la situación. En muchos de los casos, será oportuno ofrecerle el **apoyo socioeducativo de un/a educador/a del programa PISECA**.

Si la persona acepta la limpieza, se le ofrecerá el apoyo de un **Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)**. La puesta en marcha de un SAD tras la limpieza supone una garantía de que la situación de acumulación no se reproduzca poco tiempo después del vaciado y limpieza del domicilio.

- En los casos en que **la persona acepte la puesta en marcha de un SAD**, se indicará en el informe de solicitud del servicio que se trata de un caso de desprotección, y que se precisa de una limpieza de choque antes del inicio del servicio, que serán realizadas con cargo al presupuesto del SAD hasta un máximo de 5 limpiezas por año y lote. Se entiende por limpieza de choque aquella que se realiza previa al inicio de la prestación del servicio en aquellos casos de acumulación de enseres y/o materia orgánica. Además, incluirán también -si así fuera necesario- la desinfección y desinsectación del domicilio previa y posterior a su vaciado y limpieza. Se requiere coordinación y autorización por parte del Negociado de Protección de Adultos.
- En los casos en que **la persona no acepta la puesta en marcha de un SAD**, se valorará, junto con el Negociado, la pertinencia de la realización de esa limpieza domiciliaria, y su forma de pago (tramitación de una AENP, o bien apoyo en la gestión de una limpieza privada que abonará el titular).

En estas situaciones es muy común tener que entablar una **negociación sobre qué enseres y pertenencias se pueden y deben tirar, y cuáles merece la pena conservar**. Además, **es frecuente que, previamente a una eventual limpieza, haya que dar de alta suministros** (electricidad, agua) que podrían haberse cortado por deterioro de instalaciones o por impagos. Estas dos tareas requieren de un trabajo intensivo, que requerirá de gestiones y varias visitas al domicilio y frecuentes negociaciones, tramitación de prestaciones económicas (y solicitud de documentación), por lo que suele ser oportuno contar con el apoyo de una figura educativa del PISECA.

Además, en ocasiones, será necesaria la gestión de un **alojamiento alternativo durante la limpieza del domicilio**, cuando se utilizan productos tóxicos para la desinsectación, por ejemplo, o cuando la limpieza requiere que el domicilio esté despejado. Para estos periodos cortos de alojamiento fuera del domicilio generalmente ofreceremos a la persona usuaria el alojamiento en una vivienda comunitaria, si la persona carece de un alojamiento alternativo en casa de familiares, o amigos y conocidos, y no dispone de ingresos como para gestionar un alojamiento privado (una pensión, por ejemplo).

En ocasiones, tras la limpieza del domicilio se constata que la vivienda necesita de numerosas **reparaciones**, que se gestionarán, si la persona carece de ingresos y patrimonio, a través de AENP y otros programas (Surbisa, Caritas Barriztu, etc.).

- **Riesgo de enfermedad y muerte en soledad:** Cuando existieran indicios de elevado riesgo de enfermedad y muerte en soledad (detección de falta de visualización, movimiento o presencia de la persona residente, emisión de sonidos poco frecuentes, etc.) la Trabajadora Social de referencia, o, en su caso la Coordinadora del Servicio Social de Base (contando si fuese posible con el consentimiento de los familiares) llamará al 112 o requerirá la intervención de la Policía Municipal que iniciará los trámites judiciales pertinentes que permitan el acceso al domicilio. En caso de duda respecto a la valoración del riesgo de la situación, la Trabajadora Social y/o la Coordinadora podrán contactar con el Negociado de Protección de Personas Adultas, con el fin de hacer una valoración conjunta del riesgo.
- **Coordinación sociosanitaria con los Servicios de Salud primaria y Servicios de Salud Mental:** En situaciones en las que se precise conocer quién es el/la médico de atención primaria (MAP) de una persona, o saber si tiene antecedentes de problemática de salud mental, o si está siendo tratada en Centro de Salud Mental y cuál es su psiquiatra asignado/a, se solicitará al Negociado de Protección de Personas Adultas que, utilizando el protocolo de coordinación sociosanitaria, contacte con la OSI Bilbao-Basurto y solicite esta información.


Todo ello en el marco de los siguientes protocolos y procedimientos específicos (*U:\Calidad y Sistema de Gestion\Proteccion de adultos\09\_Coord. Sociosanitaria*):

- Protocolo de coordinación sociosanitaria para el municipio de Bilbao, firmado con la OSI de Bilbao-Basurto y con DFB.
- Grupo de trabajo para la coordinación interinstitucional en el abordaje y prevención de situaciones de riesgo relacionadas con problemas de salud mental grave en el ámbito de Bilbao, firmado con la Red de Salud Mental de Bizkaia – Osakidetza.
- Procedimiento de prevención y detección de malos tratos físicos y económicos a personas mayores en la CAPV.
- **Coordinación con Diputación Foral de Bizkaia** (Servicio de Valoración de Dependencia de la DFB, red foral de Centros, etc.) en casos en los que haya competencia foral: casos de personas dependientes (o que se prevé que lo serán tras una eventual valoración de dependencia), en que la DFB da acceso a los servicios de Dependencia y sus respectivos recursos, bien sean residenciales o de otro tipo. Casos en los que la DFB ya presta un servicio, sea residencial, ambulatorio o una prestación económica (por ejemplo, la PECEF). El Negociado se coordinará a través del protocolo de coordinación sociosanitaria con el servicio correspondiente de DFB, para cuestiones tales como solicitar intervención y acompañamiento, coordinarse en situaciones de solicitud de VD urgente, ingresos residenciales urgentes, etc.
- **Solicitud a Fiscalía de provisión de medidas de apoyo a personas para el ejercicio de su capacidad jurídica.** Este tema se trata con mayor detalle en el **punto 5.5** del presente procedimiento.
- **Coordinación con Policía Municipal y Ertzaintza**, como agentes de detección de diferentes situaciones de riesgo, a través de sus intervenciones en calle, comunidades de vecinos e incluso en domicilios. Se han establecido diferentes niveles de coordinación: las coordinadoras de los SSB pueden contactar y coordinarse con los Jefes de Inspección de zona, y desde el Negociado se apoyará esta tarea mediante contactos con Policía Municipal, tanto con la Inspección de Relaciones con la Comunidad, así como con la Unidad de Atención a Víctimas y detenidos, ambas de Policía Municipal. Esta Unidad tendrá un papel especialmente relevante en situaciones de malos tratos físicos o económicos en personas mayores,

pudiendo apoyar tanto en tareas de investigación (sobre todo en casos de maltrato económico) como facilitando un tratamiento específico en situaciones en que se haga preciso presentar una denuncia por malos tratos y/o solicitar una orden de protección (cita de atención personalizada en comisaría para prestación de denuncia con agentes especializadas). Además, la P.M. podrá prestar apoyo y protección presencial en visitas a domicilio.

Asimismo, desde el Negociado se podrá contactar con la figura de las Hurbiltzaileak de Ertzaintza, para solicitar informes, orientación de caso, información sobre la existencia o no de órdenes de protección o requisitorias, etc.

- **Coordinación con Viviendas Municipales o Surbisa** que pueden actuar en la configuración y equipamiento de las viviendas, en su rehabilitación y acondicionamiento de servicios básicos.
- **Coordinación con el Observatorio Municipal de Convivencia**, al que se dirige la ciudadanía para presentar situaciones de conflicto vecinal y demandando intervenciones de mediación. En ocasiones a partir del conocimiento de relaciones comunitarias deterioradas se detectan situaciones de desprotección de las personas en sus domicilios, objeto de intervención del presente procedimiento. Se derivarán al Observatorio de la Convivencia casos en los que se valore que la mediación comunitaria entre vecinos puede ser vía de resolución de conflictos o apoyo a la intervención del Área de Acción Social.
- **Módulo Rekalde, visita con psiquiatra:** Posibilidad de solicitar al Módulo de Rekalde acompañamiento por parte de psiquiatra para casos en los que se sospecha que hay enfermedad mental. El Módulo devolverá informe médico. Se solicita enviando al Módulo por email (con copia al Negociado) la "Ficha solicitud acompañamiento a TS Psiquiatra" (*U:\Calidad y Sistema de Gestion\Proteccion de adultos\06\_Modulos de intervención psicosocial*).
- **Cuestionario de Malos Tratos:** En casos en que se sospeche que puedan existir malos tratos físicos y/o económicos se debe completar el cuestionario del "*Procedimiento de PREVENCIÓN Y DETECCIÓN de malos tratos físicos y económicos a PERSONAS MAYORES en la CAPV*". Este cuestionario se debe aportar en los casos en que notifiquemos una situación de malos tratos a DFB o a Fiscalía. Ubicado en *U:\Calidad y Sistema de Gestion\Proteccion de adultos\05\_Malos Tratos personas mayores*
- **Coordinación con el Instituto para la Provisión de Medidas de Apoyo – Gaikuntza u otras entidades tutelares**, en casos en que la persona en situación de desprotección tiene establecida una curatela, siendo la figura curadora una de estas entidades. El Negociado de Protección de Personas Adultas tendrá un papel de intermediación e interlocución con Gaikuntza, en aquellas situaciones en que haya que saber, por ejemplo, si un caso ya tiene asignado profesional o no, coordinación de casos complicados o en los que la figura curadora requiera apoyos, etc.
- **Presencia de mascotas en el domicilio:** En situaciones en que una persona con mascotas debe abandonar el domicilio y carece de familiares o conocidos que puedan cuidarla, contamos con el "Servicio de alojamiento y custodia de mascotas de personas en situación de vulnerabilidad" (las características del servicio y la forma de solicitarlo están descritas en *U:\Calidad y Sistema de Gestion\Proteccion de adultos\08\_Alojamiento animales*).

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACTUACION DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES ANTE SITUACIONES DE DESPROTECCION DE ADULTOS EN EL DOMICILIO POR AUTOABANDONO</b>	
	Kod. / Cod.: <b>Procedimiento-AS-22</b>	Berrikusetako zenbakia / Nº Revisión: <b>1 (julio 2023)</b>

### 5.3 Orientación (negociación y elaboración del Plan de Atención Personalizada)

Se realizará en base a la evaluación de necesidades reflejada en el DS y dependiendo de la valoración de la situación de desprotección, y de si existe riesgo elevado de enfermedad y muerte en soledad por abandono o si, por el contrario, se trata de una intervención ordinaria.

Se apoyará en la creación de vínculos entre el/la profesional y la persona, atendiendo sus necesidades, reforzando aspectos de seguridad y protección, prestando apoyo emocional y relacional, apoyando la organización de la vida cotidiana, el ajuste psicoafectivo, y propiciando la aceptación social y la participación de la persona en la toma de decisiones. Se promoverá la adhesión a las acciones propuestas, teniendo en cuenta las situaciones más cronificadas, ajustando los objetivos y las acciones a la cobertura de necesidades básicas y la reducción del riesgo.

En este sentido, esta orientación se traducirá en un PAP, dotado de servicios y sus correspondientes objetivos.

En esta fase es importante tener en cuenta la voluntad de la persona usuaria y su aceptación de los objetivos y recursos propuestos en el PAP. Se recomienda que la persona usuaria firme una copia de este PAP, si bien esta firma no es imprescindible.

El proceso para registrar el PAP en BilbaoGES y solicitar recursos se explica en el **Anexo I**.


### 5.4 Intervención

#### **Recursos específicos que pueden ser utilizados para intervenir en casos de desprotección y establecimiento de objetivos a trabajar:**

1. La propia TRABAJADORA SOCIAL, en forma de la prestación de *Acompañamiento, intermediación y seguimiento*.
2. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA CON PERSONAS ADULTAS-PISECA
3. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (hasta 33 horas mensuales y flexibilidad ante excepciones).

#### **Otros recursos de apoyo, no relacionados directamente con la desprotección de personas adultas, pero que pueden intervenir en este tipo de casos:**

- Viviendas comunitarias y otras modalidades de alojamiento alternativo.
- Programa de acompañamiento “Urrats Bat Gehiago”
- Equipo de intervención en calle (PST), en casos en que la persona desprotegida en domicilio pase a situación de calle durante un periodo determinado.
- Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS)
- Albergue Municipal de Elejabarri y SMAN
- Módulos psicosociales
- Centro Zaintzea (cuidado a personas cuidadoras)
- Aukeragune
- Servicio municipal contra desahucios
- Comedores sociales
- Programa Susterraz Blai (Distrito V Ibaiondo, SSB de San Francisco y Casco Viejo)

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACTUACION DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES ANTE SITUACIONES DE DESPROTECCION DE ADULTOS EN EL DOMICILIO POR AUTOABANDONO</b>	
	Kod. / Cod.: <b>Procedimiento-AS-22</b>	Berrikusetako zenbakia / Nº Revisión: <b>1 (julio 2023)</b>

- Programas Hirikoi y Kali Kalo (Distrito VII, SSB de Rekalde e Irala)
- Ayudas Económicas No Periódicas (AENP)

### **Elaboración de PI**

El PI de los recursos socioeducativos la elaborará el propio dispositivo en base a los objetivos fijados en el PAP y las necesidades detectadas en el proceso diagnóstico. Se elaborará un PI por cada persona objeto de intervención.

En el caso concreto del PISECA, la TS deberá dar de alta en BilbaoGES el PI, sin prescribir objetivos, asignando a la coordinadora del PISECA como profesional de referencia. Posteriormente, la coordinadora del PISECA asignará a educador/a de referencia y comunicará esta asignación a la TS de referencia del caso. Ver explicación detallada en **Anexo I**.

En el caso de implantar un SAD, las tareas prescritas equivalen a un PI para ese recurso. En el caso de que la Trabajadora Social se haya prescrito a sí misma como recurso, no será necesaria la elaboración de un PI.

### **Evaluación PAP y/o PI**

La evaluación del PAP se realizará evaluando el cumplimiento de los objetivos de cada recurso, como vía para poder evaluar la evolución del caso.

La trabajadora social realizará cada 6 meses una cita de coordinación conjunta con todos con los dispositivos o recursos que estén interviniendo en el caso.

Destacar que, en el caso de que esté interviniendo el PISECA, para esta evaluación se revisará el cumplimiento de los objetivos recogidos en la PI (en una escala de 1 a 5).


En los casos en que esté implementado un SAD se valorará la adecuación de las tareas a la situación del caso.

El resultado de la evaluación del PAP con los diferentes recursos se registrará en un seguimiento en el PAP. El tipo de seguimiento será “Coordinación interna recurso → Intervención socioeducativa personas adultas”.

### **5.5 Solicitud la adopción de medidas de apoyo (curatela) a Fiscalía**

Como en otras situaciones, y dentro de la intervención social, en la aplicación del presente programa con frecuencia nos encontraremos con situaciones que nos indican importantes alteraciones en la capacidad cognitiva y, por tanto, en la capacidad de realizar una vida autónoma y protegida, lo que puede suponer graves perjuicios para las mismas personas (ya sea en cuanto a su salud y seguridad como en cuanto a la protección de su patrimonio), que necesitan de una protección efectiva.

Para orientarnos en este proceso, contamos con la “**Guía: Provisión de apoyos a las personas con discapacidad para el ejercicio de la capacidad jurídica**” ubicada en *U:\Calidad y Sistema de Gestion\Proteccion de adultos\02\_Solicitudes curatela Fiscalía\01\_Solicitudes a petición municipal*  
Tal y como señala la Guía mencionada previamente, “cuando se trate de proponer apoyos judiciales, siempre tras comprobar que no existen medidas voluntarias de apoyo ni guarda de hecho eficaz, habrá que atender a cada caso concreto: no es lo mismo el apoyo que pueda precisar una persona mayor, residenciada y

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACTUACION DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES ANTE SITUACIONES DE DESPROTECCION DE ADULTOS EN EL DOMICILIO POR AUTOABANDONO</b>	
	Kod. / Cod.: <b>Procedimiento-AS-22</b>	Berrikusetako zenbakia / Nº Revisión: <b>1 (julio 2023)</b>

*atendida eficazmente, que el que pueda precisar esa misma persona en un entorno hostil, sin ningún tipo de apoyo informal, e incluso en situación de riesgo para su salud y/o su patrimonio". En cualquier caso, se podrán consultar con el Negociado de Protección de Personas adultas las dudas en cuanto a necesidad de las medidas, alcance o enfoque a dar al caso.*

### **Solicitud de medidas de apoyo por parte de los servicios sociales municipales**

Si no hay familiares o estos no toman medidas para la protección de la persona en situación de desprotección, se solicitarán desde los servicios sociales municipales las medidas de apoyo a Fiscalía.

En estos casos, se recogerá toda la información recibida de fuentes externas (informes médicos y diagnósticos psicológicos o psiquiátricos, valoración de dependencia o valoración de discapacidad, informes de empresas prestadoras de servicios municipales, forales o privados, informes policiales, informes del estado de la vivienda del servicio municipal Salud y Consumo) que, junto al informe social de la trabajadora social referente en el caso, puedan documentar, suficientemente, la necesidad de adopción de medidas de apoyo (curatela parcial o representativa) por parte del ministerio fiscal.


La T.S. de referencia del caso elaborará el informe social siguiendo el modelo establecido al efecto (PC-AS-22-D\_Informe Fiscalía Curatela), ubicado en *U:\Calidad y Sistema de Gestion\Proteccion de adultos\02\_Solicitudes curatela Fiscalía\01\_Solicitudes a petición municipal*, y enviará al Negociado de Protección de Personas Adultas el borrador del informe en modelo Word y la documentación a adjuntar.

Junto con la Subárea de Secretaría Técnica, se revisará el informe, harán aportaciones y se lo devolverán a la T.S. de referencia, para que incorpore las que resulten procedentes. Finalmente, desde el Negociado se incoará el expediente de medidas de apoyo, y se enviará el informe y la documentación a Fiscalía. Para más detalle de este proceso, ver **Anexo II**.

### **Solicitud de medidas de apoyo por parte de familiares o personas conocidas**

Si la persona en situación de desprotección cuenta con familiares con capacidades orientaremos a que sean ellos quienes presenten la solicitud de medidas de apoyo en Fiscalía.

- Para orientarles contamos con la posibilidad de derivación para asesoría al “**Servicio de asesoramiento y apoyo en el ejercicio de la tutela**” de la Diputación Foral de Bizkaia: <https://www.bizkaia.eus/es/tema-detalle/-/edukia/dt/11930> Este servicio ofrece información y asesoramiento para el ejercicio de la curatela y herramientas de apoyo para cumplir las obligaciones derivadas de la misma. En concreto, ofrece los servicios de información, orientación y asesoramiento gratuito de carácter básico, así como apoyo en el ejercicio del cargo de curador/a para cumplir con las obligaciones que dicho cargo exige.
- Una vez solicitada la curatela por parte de familiares, la Fiscalía provincial de Bizkaia solicitará informe a los servicios sociales municipales. Por ello, no es necesario facilitar informe social a la familia, sino que será la Fiscalía quien, de oficio, lo solicitará. El modelo de informe para dar respuesta a esta petición de informe de Fiscalía está en *U:\Calidad y Sistema de Gestion\Proteccion de adultos\02\_Solicitudes curatela Fiscalía\02\_Informes a petición de Fiscalía*. Se aportará la información de que se disponga en ese momento, sin que sea necesario dar pasos desde el SSB (citas, visitas) para obtener más información del caso.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACTUACION DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES ANTE SITUACIONES DE DESPROTECCION DE ADULTOS EN EL DOMICILIO POR AUTOABANDONO</b>	
	Kod. / Cod.: <b>Procedimiento-AS-22</b>	Berrikusetako zenbakia / Nº Revisión: <b>1 (julio 2023)</b>

### **Solicitudes de ingreso residencial involuntario**

En ocasiones, cuando la salud y la vida de la persona corren un peligro inminente, es necesario solicitar un ingreso residencial urgente. Esta solicitud se hace ante el Juzgado de Primera Instancia nº 14, sin pasar por la solicitud a Fiscalía. En este tipo de situaciones, es necesario contar con una plaza residencial reservada previamente. Si se ha producido ya el ingreso, es la propia residencia quien solicita la autorización del ingreso. Si el ingreso no se ha producido y hay que acudir al domicilio a obligar a la persona a ingresar y trasladarle es necesario solicitar este ingreso desde los servicios sociales municipales.

La documentación relativa a este proceso, incluyendo el “formulario de ingreso involuntario” están en *U:\Calidad y Sistema de Gestion\Proteccion de adultos\03\_Solicitud Juzgado ingreso involuntario*.

### **5.6 Proceso de salida o cierre**


Los motivos principales de cierre de la intervención de desprotección (incluyendo cierre del PAP y del caso en el listado de casos de desprotección) son los siguientes:

1. Fallecimiento.
2. Traslado de municipio.
3. Situación de protección (bien tras una valoración inicial o bien tras una intervención). Incluye las situaciones en que, tras una curatela parcial o representativa, hay designado un curador que ejerce adecuadamente estas funciones, y el caso no necesita recursos adicionales de apoyo para llevar una vida autónoma y protegida. En ocasiones, aunque una persona esté curatelada (bien por una persona particular o por un organismo público), puede necesitar apoyo de recursos municipales (PISECA, SAD...) que requieran que el caso de desprotección siga abierto.
4. Ingreso permanente en residencia, en un o dispositivo de alojamiento permanente o de muy larga duración (comunidad terapéutica, etc.) o ingreso en prisión.
5. Ingreso en vivienda comunitaria (cierre tras un tiempo de estancia, una vez comprobada la situación de protección y la adecuada adaptación al recurso).

En estos casos, se enviará un correo electrónico al Negociado de Protección de Adultos, haciendo referencia a cuál es el estado del caso o qué motiva el cierre de la intervención protectora, siendo necesario hacer referencia a alguna de estas situaciones anteriormente mencionadas.

### **Casos en los que la ausencia de colaboración de las personas usuarias dificulta o impide la intervención.**

Si una persona usuaria rechaza nuestra intervención, debemos valorar inicialmente si la situación detectada es lo suficientemente grave como para hacer imprescindible un acceso a la vivienda o una solicitud de apoyos a Fiscalía, o incluso un ingreso involuntario, en casos de enfermedad mental grave, en coordinación con servicios de salud. En el caso de que el nivel de gravedad no indique la pertinencia de una de esas vías, si la situación notificada o detectada permanece, la intervención de protección deberá permanecer abierta (“caso de desprotección abierto”), entendiendo ese “estar abierto” como intentar recabar información de terceros (familiares, vecinos, red sanitaria...) o intentar retomar el contacto (llamada, intento de visita domiciliaria) cada cierto tiempo. En caso de necesidad de orientación, se consultará al Negociado de Protección de Adultos qué enfoque o aproximación dar a esa situación de falta de colaboración.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACTUACION DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES ANTE SITUACIONES DE DESPROTECCION DE ADULTOS EN EL DOMICILIO POR AUTOABANDONO</b>	
	Kod. / Cod.: <b>Procedimiento-AS-22</b>	Berrikusetako zenbakia / Nº Revisión: <b>1 (julio 2023)</b>

## 6. COORDINACIÓN DE CASO CON EL NEGOCIADO DE PROTECCIÓN DE PERSONAS ADULTAS

### 6.1 Apertura de caso

Los casos se abren mandando un email al Negociado (proteccion.adultos@bilbao.eus), en alguna de las siguientes situaciones:


1. **Casos en fase de valoración:** Cuando, tras recibir una notificación de una posible situación de desprotección de persona adulta, ésta apunta claramente hacia la existencia de una situación de este tipo se procederá a comunicar al Negociado de Protección de Adultos la apertura del caso, que será registrado como “Caso en fase de valoración” (sin diagnóstico aún). En esta fase, no se podrá tener acceso a recursos de SAD y PISECA. Sin embargo, en casos excepcionales y justificados (mediante explicación detallada por correo electrónico al Negociado) en que se justifique la necesidad y urgencia de este recurso, se podrá iniciar el trabajo de recursos sin esperar a que esté completo el Diagnóstico.
2. **Casos ya valorados en riesgo o desprotección:** cuando, tras la elaboración del Diagnóstico Desprotección de Personas Adultas este arroja un resultado de “Riesgo/Leve/Moderado/Grave”.
3. **Casos ya valorados, pero no en riesgo o desprotección, sino preventivos:** Casos en los que se ha elaborado el Diagnóstico de Desprotección con resultado “Suficiente Protección”. Además de las situaciones diagnosticadas como de desprotección, también podrán ser objeto de intervención aquellos casos que no respondan exactamente a la valoración de desprotección por auto-abandono, o el grado de afectación de las necesidades y dimensiones del diagnosticado sean leves, pero que tras la valoración diagnóstica y la orientación del/la trabajadora social de referencia del caso se considera que la utilización de los recursos a disposición del Negociado (PISECA, fundamentalmente) podría prevenir una futura situación de desprotección.

Estamos pensando en casos en que se vea afectada en cierta medida la capacidad para el ejercicio del autogobierno de la propia vida y existan ciertas limitaciones para el ejercicio del autocuidado y /o la cobertura de las necesidades básicas, o se prevea una situación en un futuro cercano que, de no contar con apoyos, podría suponer un punto crítico para la persona.

Estos casos se mandarán al Negociado para su valoración: se mandará un correo electrónico con la referencia del caso, explicando que se ha hecho DS con resultado de “Suficiente protección”, exponiendo los motivos por los que se valora que hay un riesgo de desprotección en un futuro si no se interviene (haciendo hincapié en cuáles son los factores de riesgo detectados), y explicando si se desea la intervención del recurso PISECA.

En los casos en que la persona sea menor de 70 años, autónoma (sin grado de dependencia), y el DS dé “Suficiente protección”, no será posible poner el recurso SAD.

Estas tres posibilidades se detallan como orientaciones generalistas, para casos excepcionales, que no respondan a estas situaciones la TS de referencia se coordinará con el Negociado de Protección de Adultos.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACTUACION DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES ANTE SITUACIONES DE DESPROTECCION DE ADULTOS EN EL DOMICILIO POR AUTOABANDONO</b>	
	Kod. / Cod.: <b>Procedimiento-AS-22</b>	Berrikusetako zenbakia / Nº Revisión: <b>1 (julio 2023)</b>

## 6.2 Cierre de caso

Al igual que las aperturas de caso, los casos se cierran enviando un email al Negociado de Protección de Personas Adultas indicando cuál es el motivo del cierre (supuestos del 1 al 5 recogidos en el punto 5.6 del presente procedimiento).

## 6.3 Traslado de casos entre SSB

La TS del SSB de origen enviará un correo electrónico a la coordinadora del SSB de destino, con copia al Negociado de Protección de Adultos, indicando en qué carpeta digital están los documentos del caso (si no estuvieran previamente subidos a BilbaoGES). Además, hay que modificar el SSB de referencia del caso en BilbaoGES, así como asignar la nueva TS de referencia.

## 6.4 Solicitud de recursos al Negociado

- **PISECA:** Se solicitará mediante un correo electrónico al Negociado, explicitando que se solicita PISECA, e indicando que se han dado los pasos necesarios tanto en el caso (visita a domicilio, aceptación de la persona usuaria) como en BilbaoGES (alta de PAP, alta de Recurso PISECA en estado “Solicitado”, alta de una PI por cada persona destinataria, registro de los objetivos del PAP en un seguimiento). El Negociado revisa el caso y, si todo está correcto, pasará el Recurso a estado “Aprobado” y enviará correo a la coordinadora del PISECA (con copia a la TS de referencia) solicitando la puesta en marcha del recurso. Para más detalles, ver **Anexo I**.
- **SAD:** Se solicita al Negociado SAD como el resto de los servicios de ayuda a domicilio, haciendo referencia a que es un SAD de Desprotección y conformando el expediente completo, siempre que sea posible (las excepciones se valorarán individualmente con el Negociado de Protección de Adultos). El Negociado SAD se coordina con Negociado Protección Adultos para conocer si el caso está abierto como caso de desprotección (puede consultar el listado de casos ubicado en *U:\Acción Social\Negociado Protección Adultos\1 - Protección Adultos\0 - Listado de Caso*). Se indicará en el informe de solicitud del servicio que se trata de un caso de desprotección, y si se indicará, si es necesario, que se precisa de una limpieza de choque antes del inicio del servicio.

Las excepciones a estos dos supuestos se valorarán individualmente por el Negociado, en coordinación con la TS de referencia del caso.

## 7. COORDINACIÓN ENTRE LOS SSB Y EL NEGOCIADO DE PROTECCIÓN DE PERSONAS ADULTAS

- Cada seis meses se remitirá a las coordinadoras de los SSB el listado de casos de desprotección de cada una de las bases, con posibilidad de ordenarlo por fecha de alta, trabajadora social de referencia, tipología de la intervención y recursos aplicados y otra serie de variables. Esta tabla Excel “**Casos Protección de Adultos**” está disponible en todo momento en modo consulta para las coordinadoras de los SSB en *U:\Acción Social\Negociado Proteccion Adultos\1 - Protección Adultos\0 - Listado de Casos*.

Una vez recibido el listado, la Coordinadora del Servicio Social de Base procederá, junto a las Trabajadoras Sociales, a una revisión de los casos acogidos al programa, cumplimiento de objetivos,

desarrollo de las acciones, recursos aplicados, renovación o cierre de los planes de atención personalizada, etc. Una vez realizada esta revisión, la coordinadora revisará el listado de casos de desprotección, y comunicará al Negociado de Protección de Adultos las discrepancias que detecte entre la realidad de los casos atendidos en el SSB y los que figuran en la tabla Excel del Negociado. De ser posible, esta labor de revisión de casos se realizará con una reunión presencial en el SSB.

- Anualmente, desde el Negociado de Protección de Adultos se aportarán los datos pertinentes para la Memoria anual del Área, así como otros que se soliciten desde la Dirección del Área.

## **8. DOCUMENTACIÓN A UTILIZAR**

Documentación disponible en la ruta U:\Calidad y Sistema de Gestion\Proteccion de adultos

- *Formato- PC-AS-22-C Plan de Intervención*
- *Diagnóstico “Valoración de la Desprotección de personas adultas”.*
- *Diagnóstico: Manual de Terminología y Criterios Técnicos Comunes de aplicación*
- *Documento “Procedimiento de prevención y detección de malos tratos físicos y económicos a personas mayores en la CAPV”.*
- *Protocolo de coordinación sociosanitaria para el municipio de Bilbao, firmado con la OSI de Bilbao-Basurto y con DFB.*
- *Grupo de trabajo para la coordinación interinstitucional en el abordaje y prevención de situaciones de riesgo relacionadas con problemas de salud mental grave en el ámbito de Bilbao, firmado con la Red de Salud Mental de Bizkaia – Osakidetza.*
- *Procedimiento de prevención y detección de malos tratos físicos y económicos a personas mayores en la CAPV.*
- *Ficha solicitud acompañamiento a TS Psiquiatra*
- *Procedimiento de PREVENCIÓN Y DETECCIÓN de malos tratos físicos y económicos a PERSONAS MAYORES en la CAPV*
- *Alojamiento animales. Servicio de alojamiento y custodia de mascotas de personas en situación de vulnerabilidad.*
- *Guía: Provisión de apoyos a las personas con discapacidad para el ejercicio de la capacidad jurídica*

- *Formato Informe Fiscalía Curatela*
- *Formato: Informes a petición de Fiscalía.*
- *Formato: Solicitud Juzgado ingreso involuntario.*
- *Listado de Casos Protección Adultos*

## **9. ANEXOS**

**Anexo I: Proceso para registrar el PAP en BilbaoGES y solicitar recurso PISECA.**

**Anexo II: Proceso detallado para el envío a Fiscalía de solicitud de provisión de medidas de apoyo.**