

# Observaciones al borrador de Plan Estratégico de Servicios Sociales

**Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de  
Andalucía**

14 de enero de 2022





## **Índice de contenidos**

1	Objeto y alcance.....	3
2	Desarrollo.....	3
2.1	Observaciones a los programas.....	3
2.2	Observaciones a los Indicadores de Impacto.....	9



# 1 Objeto y alcance

El pasado 3 de enero se recibió en la Agencia el borrador de Plan Estratégico de Servicios Sociales 2021-2025, con objeto de que se emitieran, en el plazo de 10 días hábiles, las alegaciones, observaciones y sugerencias oportunas.

A la hora de analizar el borrador recibido y realizar nuestras observaciones, se han tenido en cuenta los proyectos y actuaciones que en la actualidad gestiona la ASSDA, así como lo establecido en el Plan de Acción Anual 2022 (en adelante PAA2022), aprobado por el Consejo Rector de la ASSDA de 15 de diciembre de 2021 y ratificado posteriormente por la Consejera de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación el 20 de diciembre de 2021.

El Plan de Acción Anual de la ASSDA de 2022 recoge, con arreglo al Plan Plurianual de Gestión 20-22, los objetivos, medidas y metas a alcanzar en el desarrollo de sus competencias.

## 2 Desarrollo

### 2.1 Observaciones a los programas

La Agencia aparece como responsable de los siguientes programas:

- P.1.1. Acompañamiento y atención en el domicilio.
- P.1.2 mejora del acceso al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- P.1.3. Estancias temporales para personas en situación de dependencia y/o apoyo a las personas cuidadoras para el fomento de la conciliación de la vida familiar y laboral.

#### **Programa P.1.1. (Responsables ASSDA y DGSS)**

En la ficha del programa se incluyen las siguientes **medidas**:

- 1 Modificación de la Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía, con criterios del enfoque de Atención Integral Centrada en la Persona.
- 2 Formación y acompañamiento a profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios y de los Servicios de Ayuda a Domicilio.
- 3 Establecer un procedimiento unificado de acceso al SAD en Andalucía a través del Proyecto de Intervención Social (PRISO).
- 4 Diseñar un protocolo de urgencia / emergencia social para el acceso al SAD.



## Observaciones al borrador de Plan Estratégico de Servicios Sociales

Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía

- 5 Formación, asesoramiento y acompañamiento a las personas, familias usuarias del SAD, así como a las personas cuidadoras, con especial consideración de las mujeres.
- 6 Diseño de soluciones innovadoras en la atención en el domicilio potenciando la proximidad, con una perspectiva participativa y comunitaria.

En relación a las **medidas** incluidas en la ficha del programa, se realizan las siguientes consideraciones:

- La ficha que la Agencia aportó en el primer borrador se correspondía con la mejora del Servicio de Ayuda a Domicilio y se planteaba como medida la revisión de la actual orden reguladora (Orden 15 de noviembre de 2007), en la que la Agencia ha participado activamente en su elaboración y tramitación, sin embargo la iniciativa parte de la Consejería. A la luz de las medidas que se incorporaron en este programa relativas a la implantación del enfoque de atención centrada en la persona y gestión de casos en los servicios sociales comunitarios mediante el diseño de programas e instrumentos para su abordaje, se informó a la Consejería que dichas medidas escapan del ámbito de actuación que tiene previsto esta Agencia en su Plan de Acción Estratégico.
- Las medidas 2, 3 y 5 se refieren a medidas que entrarían en el marco del Plan Concertado, que no son responsabilidad de la ASSDA.
- En relación a la medida 4, la Agencia ya cuenta con un protocolo de tramitación preferente para los casos de urgencia social, con independencia de la modalidad de intervención que resulte tras su valoración.
- En la medida 6 se incluyen diferentes actuaciones recogidas en el PAA2022 de la ASSDA, y que serían considerados para la medición del indicador de resultados 6:
  - Implantación de un sistema de seguimiento de prestaciones de dependencia, que afecta a su vez a los servicios de atención residencial, centros de día, centros de participación activa y ayuda a domicilio. Atención a personas en su domicilio mediante el servicio de teleasistencia. (Proyecto con financiación Next Generation)
  - Atención a personas mediante el servicio de teleasistencia a través de dispositivos adicionales.
  - Digitalización del parque de dispositivos de teleasistencia. (Proyecto con financiación Next Generation)
  - Modernización y adaptación de las centrales de atención de llamadas de teleasistencia. (Proyecto con financiación Next Generation)



## Observaciones al borrador de Plan Estratégico de Servicios Sociales

Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía

Los **indicadores** establecidos en la ficha del programa son los siguientes:

### Indicadores de realización

- 1 Número de criterios del enfoque de Atención Integral Centrada en la Persona contemplados en la propuesta de modificación de la Orden de 15 de noviembre de 2007.
- 2 Número de intervenciones SAD a personas o unidades familiares o de convivencia, desglosado por sexo.
- 3 Tiempo de espera para la asignación del servicio de ayuda a domicilio.
- 4 Número de reuniones para establecer un procedimiento unificado de acceso al SAD en Andalucía.
- 5 Número de reuniones para diseñar un protocolo de urgencia / emergencia SAD. Número de personas participantes en acciones formativas diseñadas sobre el SAD, desglosado por sexo.
- 6 Número de reuniones para diseñar soluciones innovadoras.

### Indicadores de resultado

- 1 Publicación en BOJA nueva normativa reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).
- 2 Nivel de satisfacción con la atención recibida desglosado por sexo.
- 3 Publicación del procedimiento unificado de acceso al SAD en Andalucía a través del Proyecto de Intervención Social (PRISO).
- 4 Publicación de un protocolo de urgencia / emergencia social para el acceso al SAD.
- 5 Porcentaje de profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios y profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio formados en Atención Integral Centrada en la Persona.
- 6 Número de soluciones innovadoras puestas en práctica con perspectiva de género.

En relación a los indicadores incluidos en la ficha del programa se realizan las siguientes consideraciones:

- El indicador de realización 1 no es responsabilidad de la ASSDA.
- Sustituir el indicador de realización número 2 por el «Número de personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio» desagregado por sexo y grado de dependencia, de forma que coincida con el establecido en el PAA2022 de la ASSDA.
- Actualmente la ASSDA no incluye entre sus indicadores de gestión el tiempo de espera para la asignación del servicio de ayuda a domicilio (indicador de realización 3).
- En el ámbito de actuación de la ASSDA, se propone eliminar los indicadores de realización 4, 5 y 6.
- Indicador de resultados 2. Actualmente la ASSDA no dispone de las herramientas necesarias para medir la satisfacción de la atención recibida por las personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio. En el proyecto de «Seguimiento de prestaciones de dependencia» se prevé implantar una herramienta que permitirá medir la satisfacción a medio plazo (indicador de resultados 2).
- Los indicadores de resultado 3, 4 y 5 no son responsabilidad de la ASSDA.
- Se propone añadir los siguientes indicadores (indicadores incluidos en el PAA2022) relacionados con la medida 6 del programa, y que complementarían al actual *indicador de resultados 6*:
  - Porcentaje de dispositivos digitales instalados respecto al total previsto.
  - Número de personas usuarias de teleasistencia con apoyos complementarios instalados.
  - Implantación del sistema de seguimiento, gestión y control de servicios.



## Observaciones al borrador de Plan Estratégico de Servicios Sociales

Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía

- Grado de avance de la modernización y adaptación de las centrales de atención de llamadas de teleasistencia

### **Programa P1.2 (Responsable ASSDA)**

En la ficha del programa se incluyen las siguientes **medidas**:

- 1 Aprobación del Proyecto de Decreto por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia; con la modificación y aprobación de este Decreto el reconocimiento del grado de dependencia y la prestación se unifican en una sola resolución administrativa, lo que supone evitar la necesidad de notificar dos veces a la persona interesada la vigente doble resolución (grado y programa individual de atención).
- 2 Reducción progresiva de las listas de espera para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- 3 Revisión y simplificación de los procedimientos de acceso y atención vinculados a las prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Se propone:

- Eliminar la medida 2, que debería ser considerada como un objetivo a alcanzar como resultado de la aplicación del resto de medidas.

En la ficha del programa se recogen los siguientes **indicadores**:

#### **Indicadores de realización:**

- 1 Porcentaje de solicitantes de reconocimiento de la situación de dependencia en listas de espera desagregado por sexo.
- 2 Porcentaje de personas con reconocimiento de la situación de dependencia en lista de espera del Programa Individual de Atención desagregado por sexo.

#### **Indicadores de resultado:**

- 1 Aprobación del Proyecto de Decreto por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- 2 Tiempo de espera para el reconocimiento de la situación de dependencia. Tiempo de espera para la elaboración del Programa Individual de Atención.

En relación a los indicadores incluidos en la ficha de programa se realizan las siguientes consideraciones:

- Respecto a los indicadores de listas y tiempos de espera, nunca se ha utilizado como indicador de gestión debido a las dificultades para obtener este dato. Si bien, desde hace unos meses



## Observaciones al borrador de Plan Estratégico de Servicios Sociales

Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía

venimos trabajando para facilitarlos siguiendo la línea marcada por el IMSERSO, y se publica en la web de la Agencia.

- Se propone incorporar a los indicadores existentes los incluidos en el PAA2022 relacionados con este programa:
  - Indicadores de realización (relacionados con la medida 3):
    - Porcentaje de herramientas de soporte desarrolladas para la modificación del decreto regulador del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema.
    - Número de herramientas desarrolladas y actualizadas para la mejora de la gestión del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD.
    - Análisis y estudio de las discrepancias o ausencia de criterios para la gestión del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD
    - Porcentaje de modelos validados referentes a la documentación administrativa en el marco del procedimiento de reconocimiento de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD.
    - N° de protocolos elaborados para la mejora de la gestión del procedimiento de dependencia.
    - N° de Instrucciones creadas para la mejora de la gestión del procedimiento de dependencia.
  - Indicadores de resultado:
    - Número de personas con reconocimiento de dependencia (desagregado por sexo).
    - N° total de personas con expediente activo reconocidas por grado (desagregado por sexo).
    - N° total de personas beneficiarias total (desagregado por sexo).

### **Programa P1.3**

Las medidas incluidas en el programa son:

- 1 Mapeo de las plazas de estancias temporales disponibles.
- 2 Ajustar las plazas de estancias temporales a la demanda del servicio.
- 3 Prestar atención integral de las personas en situación de dependencia a través de los servicios de estancia temporal y respiro familiar en domicilio, procurando el fomento de su autonomía personal.
- 4 Crear grupos de trabajo para establecer protocolos de actuación para las medidas de estancia temporal y otras ayudas a las personas cuidadoras.
- 5 Establecer una línea de subvenciones para la realización de actividades en materia de conciliación y/o corresponsabilidad, donde se defina entre los conceptos subvencionables, la realización de actividades de fomento de la conciliación de la vida familiar y laboral de personas cuidadoras.

En relación a las medidas incluidas en el programa, se realizan las siguientes consideraciones:



## Observaciones al borrador de Plan Estratégico de Servicios Sociales

Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía

- Se propone modificar la medida 4 por la siguiente: «Elaboración de un protocolo de organización del régimen de acceso al programa de respiro familiar»
- La medida 5 no es responsabilidad de la ASSDA.
- Se propone la inclusión de la medida «Atención a las personas cuidadoras mediante el servicio de teleasistencia»

En la ficha del programa se recogen los siguientes **indicadores**:

### Indicadores de realización

- 1 Número de plazas de estancias temporales disponibles mapeadas.
- 2 Porcentaje de necesidades cubiertas a través de estancias temporales en centros residenciales.
- 3 Creación del grupo de trabajo para la realización del protocolo.
- 4 Número de reuniones del grupo de trabajo.

### Indicadores de resultado

- 1 Porcentaje de personas en situación de dependencia atendidas en el servicio de respiro familiar, respecto a la demanda de plazas.
- 2 Aprobación del protocolo de actuación para las medidas de estancia temporal y otras ayudas a las personas cuidadoras.
- 3 Número de actuaciones de apoyo familiar, de naturaleza diferente a estancia temporal en centros residenciales, a las personas cuidadoras en el domicilio.
- 4 Número de programas subvencionados para el fomento de la conciliación de la vida familiar y laboral de personas cuidadoras.

En relación a los indicadores establecidos en la ficha de programa, se propone:

- Actualmente la ASSDA no dispone de herramientas para la medición del indicador de realización 2.
- Incluir un nuevo indicador de realización del siguiente tenor «Aprobación del protocolo de atención a las personas cuidadoras mediante el servicio de teleasistencia», que sustituye a los indicadores de realización 3 y 4.
- Sustituir el indicador de resultados 1 por los dos indicadores siguientes, ambos incluidos en el PAA2022:
  - «Número de plazas financiadas ASSDA de respiro familiar» desagregadas por tipología, personas mayores y personas con discapacidad.
  - «Porcentaje de plazas ocupadas concertadas ASSDA del servicio de respiro familiar» desagregada por tipología, personas mayores y personas con discapacidad
- Sustituir el indicador de resultados 2 por «aprobación del protocolo de organización del régimen de acceso al programa de respiro familiar».
- El indicador 4 de resultados no es responsabilidad de la ASSDA.



## 2.2 Observaciones a los Indicadores de Impacto

En el plan se indica que la ASSDA es la gestora de los siguientes indicadores de impacto:

- **Indicador 1.** Porcentaje de mujeres y hombres que reciben apoyo y cuidados en el domicilio.
- **Indicador 2.** Porcentaje de mujeres en situación de soledad no deseada que reciben apoyo y cuidados en el domicilio.
- **Indicador 3.** Porcentaje de unidades familiares o unidades de convivencia que reciben apoyo y cuidados en el domicilio.
- **Indicador 4.** Grado de autonomía de mujeres y hombres que requieren apoyo y cuidados en el domicilio.
- **Indicador 5.** Percepción de dignidad en la atención prestada en el domicilio a mujeres y hombres que requieren apoyo y cuidados.
- **Indicador 6.** Grado de bienestar subjetivo de mujeres y hombres en situación que reciben apoyo y cuidados en el domicilio.

En relación a los indicadores de impacto se realizan las siguientes consideraciones:

- Sustituir el indicador 1 por «Número de personas que reciben apoyo y cuidados en el domicilio» que es el indicador utilizado en el PAA2022. Asimismo se hace constar que la fuente de información oficial de la que se obtiene el dato es SISAAD-GCA, sistema que interopera con el IMSERSO para la publicación de datos oficiales.
- En cuanto al indicador 2, la ASSDA no dispone de información del número de mujeres en situación de soledad no deseada. Por otra parte, se informa de que la ASSDA no utiliza el sistema SIUSS.
- Indicador 3. La ASSDA en sus registros mide el número de personas atendidas, no las unidades familiares o unidades de convivencia. Por otra parte, se informa de que la ASSDA no utiliza el sistema SIUSS.
- En cuanto a los indicadores 4, 5 y 6, los instrumentos de gestión actuales no permiten conocer indicadores percepción de dignidad o bienestar subjetivo. A medio plazo podrían incorporarse dentro del proyecto de implantación de un sistema de seguimiento y control de las prestaciones de dependencia.