



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Familia e Igualdad de Oportunidades

Servicios de Atención a la Dependencia

Memoria 2020



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Familia e Igualdad de Oportunidades

ÍNDICE

1. Presentación.
2. Servicio de Ayuda a Domicilio.
3. Servicio de Comida a Domicilio.
4. Servicio de Teleasistencia.



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Familia e Igualdad de Oportunidades

1. PRESENTACIÓN

Los servicios y prestaciones del sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia tienen como finalidad promover la autonomía personal y mejorar la calidad de vida de las personas. Funcionan en atención a sus dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades y de acuerdo con los objetivos de facilitar una existencia autónoma en su medio habitual. Se dispondrá de ellos el tiempo que desee y sea posible para proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social del usuario, facilitando su incorporación activa en la vida de la comunidad.

Las prestaciones y servicios, gestionados por el Ayuntamiento de Salamanca, son el servicio de Ayuda a domicilio, de Comida a domicilio y de Teleasistencia.



2. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El Servicio de Ayuda a Domicilio lo constituye el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia. Tiene la finalidad de atender sus necesidades de la vida diaria, prestadas por entidades o empresas, acreditadas para esta función, las cuales pueden estar, relacionados con la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria o con la atención de las necesidades domésticas o del hogar: limpieza, lavado, cocina u otros.

La empresa Advase, SL, adjudicataria del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) con contrato contractual formalizado el 16 de abril de 2018 con el Ayuntamiento de Salamanca.

Los datos de gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio en el año 2020 han sido los siguientes:

- Personas que han recibido el Servicio de Ayuda a Domicilio a lo largo del año 2020 han sido un total de 1765 personas. El 70 % de las personas beneficiarias son mujeres y el 30 % hombres.
- Las personas en alta a fecha 31/12/2020 suman un total de 1.537 siendo sus franjas de edad y distribución por sexo como se relaciona a continuación:

Personas Beneficiarias	Hombres	Mujeres
Menores de 65 años	31(2,01%)	50 (3,25%)
Con edades comprendidas entre 65-79 años	61 (3,96%)	180(11,71%)
Mayores de 80 años	304 (19,77%)	911(59,27%)
TOTAL	396(25,76%)	1.141(74,23%)

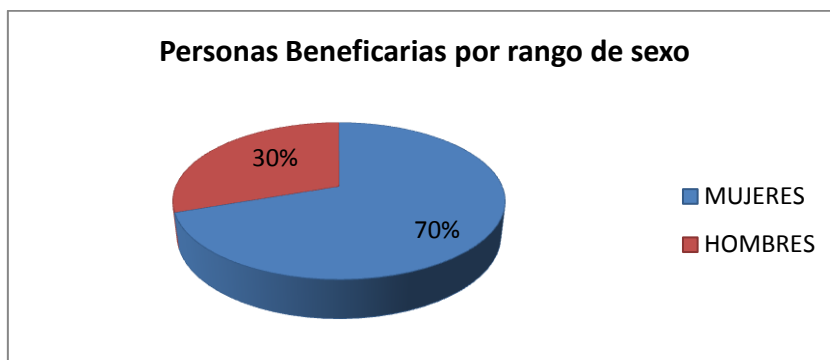


Gráfico 1: Servicio Ayuda a Domicilio por rango de sexo



3. SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO

El Servicio de Comida a Domicilio, es un programa municipal que el Ayuntamiento tiene en funcionamiento desde hace varios años. El contrato del servicio se presta con la empresa de inserción 'Algo Nuevo', de Salamanca.

El servicio consiste en administrar la comida principal del mediodía en los domicilio durante todos los días de la semana, por tanto se presta los 365 días del año. Permite a la persona beneficiaria poder atender a sus necesidades de alimentación, que a veces no puede por dificultades en su elaboración, al objeto de permitir una alimentación y dieta acorde a su situación. Contribuye a que las personas beneficiarias puedan servir residiendo y viviendo en su vivienda evitando ingresos en residencias, favoreciendo mantener las relaciones con su entorno habitual.

Los datos de gestión del Servicio de Comida a Domicilio en el año 2020 han sido los siguientes:

- Las personas que han recibido el Servicio de Comida a Domicilio durante el año 2020 son 630, siendo el 64% Mujeres y el 36 % hombres
- Las personas en alta a fecha 31/12/2020 son un total de 508 de las cuales:

Personas Beneficiarias	Hombres	Mujeres
Menores de 65 años	37 (7,28%)	69 (13,58%)
Mayores de 80 años	126 (24,80%)	235 (46,25%)
Personas con Discapacidad	21(4,13%)	20(3,93%)
TOTAL	184 (36,22%)	324 (63,77%)

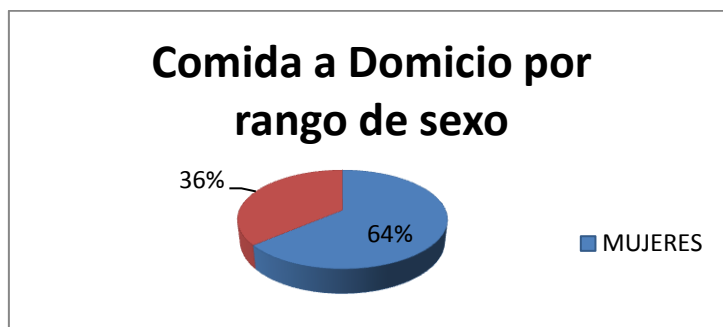


Grafico 2: Servicio Comida a Domicilio por sexos

- La empresa adjudicataria es una empresa de inserción, que cuenta con 30 trabajadores/as, de los cuales un 57,14% se encuentran en proceso o itinerario de inserción.



4. SERVICIO DE TELEASISTENCIA

La Teleasistencia se define como una prestación técnica de atención permanente de apoyo e intervención social, enmarcada en el contexto de atención de proximidad gracias al uso de tecnologías de la información y la comunicación. Se persigue la permanencia e integración en el entorno familiar y social de la persona y atiende situaciones de necesidad como fragilidad, dependencia, soledad o aislamiento, así como situaciones de crisis o emergencia dentro y fuera del domicilio.

El Ayuntamiento de Salamanca, a través del pliego técnico de contratación sobre los Servicios de Teleasistencia, adjudicado a Atenzia, SA., viene prestando desde octubre de 2018 el Servicio de Teleasistencia, en la modalidad que denomina la Junta de Castilla y León como *avanzada*, al proveer en las mejoras al contrato que van más allá de la Teleasistencia básica y que se relacionan a continuación:

- Dispositivos periféricos
- Terminales de Teleasistencia móvil con sistema de telelocalización y monitorización
- Terminales de Teleasistencia móvil para personas con dificultades de comunicación verbal y/o auditiva

El servicio de Teleasistencia actúa de forma preventiva y proactiva, a demanda de la persona usuaria o a iniciativa del Área de Bienestar Social ante señales o alertas detectadas.

La prestación pública busca entre sus objetivos con las personas usuarias del Servicio la permanencia e integración en el entorno familiar y social habitual, reforzar el sentimiento de autonomía, seguridad y acompañamiento en el domicilio, prevenir situaciones de riesgo y la intervención inmediata en situaciones de necesidad social o de emergencia.

El Servicio de Teleasistencia garantiza la comunicación interpersonal y bidireccional con personal especializado, las 24 horas del día y los 365 días del año, y proporciona:

- Apoyo inmediato a la persona ante cualquier situación de emergencia e intervención adecuada al caso a través de personal especializado.



- Atención presencial de la persona ante emergencias que precisen la movilización de recursos a través de unidades móviles
- Movilización de los recursos sociales, sanitarios o de otro tipo que sean necesarios a la emergencia producida, garantizando la atención de las posibles urgencias en un tiempo máximo de 20 minutos.
- Seguimiento permanente de personas usuarias desde el centro de atención mediante llamadas telefónicas periódicas (de familiarización, de cortesía y felicitación, de seguimiento, de recordatorio...) con la finalidad de estar presentes en su vida cotidiana, potenciando hábitos de vida saludable y actualización constante de los datos del expediente sociosanitario.
- Apoyo psico-social a la persona usuaria proporcionado seguridad y tranquilidad tanto a ella como a sus familiares
- Servicio de custodia de llaves del domicilio de la persona mediante un sistema seguro y fiable, ofreciendo información útil de las alternativas a la custodia en caso de acceso al domicilio en situaciones de emergencia.

Además incorpora las prestaciones complementarias, previstas en la licitación en curso como mejoras:

- Dispositivos periféricos (detector de caídas, detector de gas, de humos, de presión, y detectores de movimiento y/o presencia). El mantenimiento de los 95 dispositivos que ya se encontraban instalados antes de la licitación actual, no se consideraron mejoras, sino condición obligatoria, sino los que se ampliaron en el contrato que son otros 60.
- Terminales que cuentan con un sistema de telelocalización y monitorización, que permita la emisión de alarmas y la localización de la persona usuaria, adaptados tecnológicamente a su uso por personas mayores y/o con discapacidades.
- Terminales que faciliten la utilización del servicio a personas con dificultades de comunicación verbal y/o auditiva. Dispositivos móviles con software específico que permita a la persona usuaria activar una alerta en el centro de alarmas, de forma sencilla y en todo momento, así como una comunicación a través de sistema de mensajería instantánea con preguntas y respuestas predefinidas.



Los datos de gestión del Servicio de Teleasistencia en el año 2020 han sido los siguientes:

- Las personas que han recibido el Servicio de Teleasistencia durante el año 2020 han sido 2.152 personas. El 79 % son mujeres y el 21% hombres.
- Las personas en alta a fecha 31/12/2020 son un total de 1.877 de las cuales:

Personas Beneficiarias	Hombres	Mujeres
Menores de 70 años	36(1,92%)	50 (2,66%)
Edades 70-79 años	44(2,34%)	171 (9,11%)
Edades 80-89 años	196(10,44%)	834(44,43%)
Edades 90-99 años	116 (6,18%)	420(22,37%)
Mayores de 100 años	0(0,00%)	10(0,53%)
TOTAL	392 (20,88%)	1.481 (78,90%)

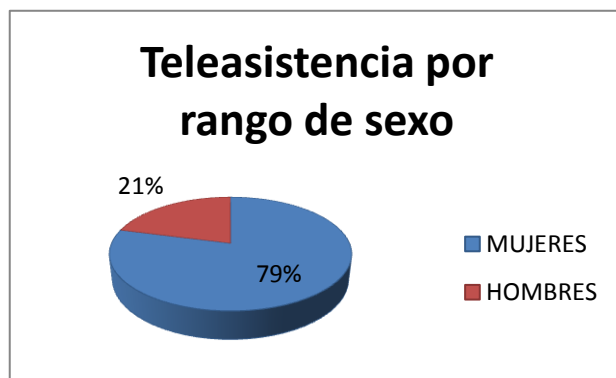


Gráfico3: Servicio Teleasistencia por sexos

- Durante el 2020 se han contabilizado 24.619 llamadas efectuadas por las personas beneficiarias, y desde el Centro de Atención Permanente se han realizado a su vez un total de 73.675 llamadas a las personas titulares de la Teleasistencia.
- Se han realizado 2.541 visitas domiciliarias, de las cuales 354 corresponden a visitas de alta y 2.118 a visitas de seguimiento.
- La Unidad Móvil ha efectuado 2.673 actuaciones en el domicilio, de las cuales 1.006 fueron por situaciones catalogadas de emergencia.



Ayuntamiento de Salamanca

Familia e Igualdad de Oportunidades

- A final de 2020, el servicio de custodia de llaves es de 908 domicilios, servicio muy valorado que supone que el 48,10% de las personas que se encontraban en alta, han tenido la confianza de depositar las llaves de su domicilio en la Central del Servicio de Telesistencia que garantiza su custodia y anonimato.
- Por lo que respecta a los Dispositivos Especiales, 133 usuarios disfrutaban de algún dispositivo periférico.
- Se han instalado 13 dispositivos de Telesistencia móvil y 9 terminales GSM.