

CONTRACTE-PROGRAMA 2021-2024

Fitxa 7.2 - SERVEI D'ATENCIÓ AMBULATORIA

Ajuntament/mancomunitat

1. Justificació de l'acció

Els serveis socials d'atenció primària específica s'organitzen en forma de xarxa sobre el territori atenent el principi de descentralització, les característiques dels nuclis de població i la incidència de les necessitats que cobreixen.

L'article 15.2 de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana, estableix que l'atenció primària de caràcter específic es caracteritza per la singularitat de l'atenció i intervenció requerida, i és oferida en funció de la naturalesa de les situacions i de la intensitat de les prestacions. L'article 18 determina l'organització dels serveis d'atenció primària, i regula en l'apartat 2.e que: "el servei d'atenció ambulatoria serà l'encarregat del desenvolupament d'actuacions de prevenció, rehabilitació, assessorament i suport personal amb caràcter periòdic amb l'objectiu de contribuir a l'autonomia personal de les persones."

Així mateix, en la disposició addicional setena de la llei esmentada s'assenyala la possibilitat de la delegació de la Generalitat dels serveis d'atenció ambulatoria en les entitats locals.

La prestació d'aquests serveis es durà a terme a través dels centres que es concreten en la disposició addicional onzena de la llei esmentada.

Els centres hauran de complir els requisits per a l'obtenció de l'autorització de funcionament (Decret 59/2019, de 12 d'abril, del Consell, d'ordenació del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials).

En el Servei d'Atenció Ambulatoria es distingeixen diferents actuacions desenvolupades pels centres:

Centres d'atenció primerenca (CAP)

Són centres específics que es componen d'equips de professionals de caràcter multidisciplinari, amb titulació en les corresponents disciplines i especialització en desenvolupament infantil i atenció primerenca.

En aquests centres són atesos els xiquets i xiquetes de 0 a 6 anys que presenten trastorns del desenvolupament o risc de patir-ne i les seues famílies, i que hagen sigut valorats pels equips corresponents dels serveis de pediatria d'atenció primària o dels centres hospitalaris de la Conselleria de Sanitat.

Aquests serveis es prestaran primordialment en les instal·lacions del mateix centre, però també en els contextos naturals, es podran fer al domicili o al centre educatiu en funció de les necessitats detectades.

Centres de rehabilitació inserció socials (CRIS)

Els centres de rehabilitació i integració social (CRIS) es defineixen com a serveis específics i especialitzats, dirigits a malalts mentals crònics amb una deterioració significativa de les capacitats funcionals, on es duen a terme programes de treball adequats a les característiques, les necessitats i la situació concreta dels usuaris.

Els beneficiaris dels centres són persones adultes afectades per malalties mentals greus que impliquen un deteriorament important de la seua activitat social i laboral i de les seues capacitats funcionals. El nombre de places ha de ser com a mínim de 50 i com a màxim de 70.



Centres d'atenció a persones majors - (CEAM)

Els centres d'atenció preventiva per a persones majors es configuren com a unitats de prevenció, manteniment de la salut, rehabilitació, formació, informació i desenvolupament d'activitats culturals, de lleure, convivència i promoció social, i han de propiciar hàbits de vida saludable i alhora dinamitzar les relacions interpersonals i grupals, amb la finalitat d'evitar la soledat i el desarrelament; s'han de convertir en un recurs de suport tant per als majors com per a les famílies a fi de facilitar-los romandre en el seu entorn el màxim temps possible.

Podrà ser usuària dels centres d'atenció preventiva per a les persones majors tota persona que tinga complits els 60 anys i no patisca cap malaltia infectocontagiosa ni psicopaties susceptibles d'alterar la convivència normal del centre.

En funció de la titularitat, els centres d'atenció preventiva per a persones majors podran ser:

Centres d'atenció a persones majors (CEAM). Titularitat de les entitats locals.

2. Objectius que s'han d'assolir

2.1. Generals

- Consolidar i mantindre el Servei d'Atenció Ambulatoria d'acord amb la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana, així com les posteriors modificacions que es poden produir en el desplegament en la llei que afecten la normativa de centres.
- Intervindre en el nucli familiar o relacional per mitjà de suports concrets davant de situacions de mancances, a fi de preservar les persones en el seu entorn social, i afavorir-ne la inclusió per mitjà de suports tècnics concrets o intervencions específiques de caràcter ambulatori.
- Executar programes i actuacions que afavorisquen l'autonomia i promoció social de persones majors.
- Col·laborar i coordinar-se amb l'atenció primària de caràcter bàsic o amb l'atenció secundària i amb altres agents institucionals del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, sota el principi d'unitat d'acció i, si és el cas, en l'elaboració, la implementació, el seguiment i l'avaluació del Pla personalitzat d'intervenció social (17.2 c) Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana
- Assessorament, prevenció i rehabilitació, si és el cas, davant de situacions de vulnerabilitat o risc al llarg del cicle vital de les persones (17.2 e). Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana

Centres d'atenció primerenca (CAP)

- Proporcionar tractament assistencial o preventiu a xiquets i xiquetes d'edat primerenca amb problemes de desenvolupament o risc de tindre'n, i a les seues famílies, per tal de potenciar les seues capacitats, que faciliten que maduren adequadament en tots els àmbits i que els permeta aconseguir el màxim nivell de desenvolupament personal i d'inclusió social.

Centres de rehabilitació i inserció socials (CRIS)

- Potenciar l'adquisició de les habilitats i competències necessàries per a la vida en la comunitat, intentant aconseguir els majors nivells de qualitat de vida i normalització possibles.

Centres d'atenció a persones majors - (CEAM)

- Propiciar hàbits de vida saludable i alhora dinamitzar les relacions interpersonals i grupals, amb la finalitat d'evitar la soledat i el desarrelament.



2.2. Específics

Centres d'atenció primerenca (CAP)

- Facilitar l'adquisició i el manteniment de les habilitats perceptives, motrius, cognitives, afectives, lingüístiques i socials que possibiliten la seua interacció amb el món circumdant.
- Minimitzar els efectes d'una deficiència/dèficit sobre el conjunt global del desenvolupament del xiquet/a.
- Optimitzar, amb tots els suports disponibles, el curs del desenvolupament del xiquet/a.
- Evitar o reduir l'aparició d'efectes secundaris produïts per un trastorn o situació d'alt risc.
- Promoure i desenvolupar les competències i capacitats de les famílies per a exercir el seu rol d'agents promotors del desenvolupament i de l'aprenentatge del xiquet/a.
- Implementar les actuacions i intervencions necessàries en l'entorn/contextos naturals en què viu la família i el xiquet/a per a aconseguir la seua plena inclusió.
- Facilitar la incorporació del xiquet/a al sistema educatiu i la continuïtat de l'atenció amb suports específics.
- Considerar el xiquet/a com a subjecte actiu de la intervenció i potenciar la seua integració en la família i en la comunitat.

La intervenció professional en aquests centres la guiaran els principis de caràcter general i de caràcter metodològic següents: d'orientació centrada en la persona, per a garantir l'atenció social personalitzada, integral i contínua; interdisciplinarietat de les intervencions, i la qualitat i professionalitat en la provisió dels serveis que estableix l'article 6.3 de Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana.

Centres de rehabilitació i inserció socials (CRIS)

- Previndre la deterioració i la institucionalització.
- Proporcionar suport, educació i assessorament a la família.
- Potenciar la integració social en el mitjà comunitari.
- Secundar i assessorar la resta de dispositius sociosanitaris i recursos comunitaris.

Centres d'atenció a persones majors - (CEAM)

- Dinamitzar les relacions interpersonals i de grup.
- Desenvolupar activitats culturals, d'oci, convivència i promoció social.
- Oferir activitats i serveis per a fomentar la relació amb altres i evitar el desarrelament social.
- Previndre situacions d'aïllament a través d'informació, estudis i actuacions dels equips professionals.
- Crear una cartera de programes i actuacions d'unificació de prestació de serveis en tot el territori de la Comunitat Valenciana.
- Prestació de serveis que permeta a les persones majors romandre en el seu entorn el màxim temps possible, a més de tindre com a finalitat la socialització i prevenció de situacions d'aïllament o soledat no desitjada d'aquest col·lectiu.



3. Accions que s'han de desenvolupar

Acció	Responsable	2021	2022	2023	2024
Complir els protocols i les instruccions, així com altres documents de referència, que dicte la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.	Ajuntament	X	X	X	X
Cobrir les places del sistema públic valencià de serveis socials d'acord amb la derivació d'usuaris de la llista d'espera del sistema establert per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.	Ajuntament	X	X	X	X
Recollir les dades qualitatives i quantitatives (Indicadors) sol·licitades per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives mitjançant el programa informàtic corresponent.	Ajuntament	X	X	X	X
Garantir els serveis generals de gestió, administració, neteja, manteniment, menjador i cuina, en el seu cas, que n'asseguren l'adequació al nombre de places i la prestació correcta d'aquests serveis.	Ajuntament	X	X	X	X
Complir amb la normativa de referència per al funcionament dels centres del sector, especialment en ràtios i en les condicions establides per l'acreditació de centres de la xarxa pública de serveis socials.	Ajuntament	X	X	X	X
Garantir els drets i serveis de les persones usuàries del centre i disposar d'un programa integrat d'activitats adient.	Ajuntament	X	X	X	X
Supervisar i avaluar la qualitat en la provisió dels serveis socials i establir els mecanismes necessaris per al seu seguiment continu.	Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	X	X	X	X
Dictar les instruccions, els protocols, així com altres documents de referència per al funcionament correcte dels centres.	Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	X	X	X	X
Dissenyar els criteris generals d'organització i funcionament dels serveis i models d'intervenció de l'atenció primària	Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	X	X	X	X
Supervisar i avaluar la qualitat en la provisió dels serveis socials i establir els mecanismes necessaris per al seu seguiment continu.	Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	X	X	X	X

3.1. Entitat local

- Direcció i gestió dels serveis d'acord amb la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana, així com la normativa de referència pel sector d'aplicació actual o que la substituïska, així com la normativa posterior que desenvolupe la Llei 3/2019.
- Coordinació tècnica dels serveis.



- Col·laboració amb l'atenció primària bàsica sota el principi d'unitat d'acció i amb altres agents institucionals del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.
- Desenvolupament d'estratègies d'apoderament personal i promoció de l'autonomia, així com la promoció d'actuacions formatives, ocupacionals, socioeducatives i d'inclusió social per a la seua població de referència. (17.2.d) Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana.
- Complir amb els protocols i instruccions, així com altres documents de referència que dicte la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.
- Cobrir les places d'acord al sistema establert per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.
- Desenvolupar els programes necessaris per al correcte desenvolupament dels centres.

3.2. Vicepresidència d'Igualtat i Polítiques Inclusives

- Supervisar i avaluar la qualitat en la provisió dels serveis socials i establir els mecanismes necessaris per al seu seguiment continu (article 28.n de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana)
- Dissenyar els criteris generals d'organització i funcionament dels serveis i models d'intervenció de l'atenció primària (article 28.g de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana).
- Coordinació general i supervisió dels centres.
- Dictar les instruccions, protocols i altres documents de referència per al correcte funcionament dels centres.
- Derivar a les places posades a la disposició de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques inclusives les persones que es troben a les llistes d'espera dins del termini i en la forma escaient.

4. Recursos que s'han d'emprar

4.1. Entitats locals

- Segons l'article 55 del Decret 59/2019, de 12 d'abril, del Consell, d'ordenació del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, són requisits complementaris als exigibles a tota mena de centre els següents:
 - Garantir els drets de les persones usuàries establits en el capítol segon del títol primer de la Llei 3/2019.
 - Dotació d'espais, equipaments i disposar de personal degudament qualificat i suficient que garantisca una intervenció professional adequada en les atencions prestades en els centres, d'acord amb la normativa que estiga en vigor, així com posterior normativa que la substituïska.
 - Disposar dels mitjans materials que es determinen reglamentàriament, d'acord amb la normativa que es trobe en vigor, així com la normativa posterior que la substituïska.
 - L'aportació de l'entitat local serà com a mínim l'import que consta en la fitxa econòmica, si és el cas.

Centres d'atenció primerenca (CAP)

En els CAP, s'ofereixen els següents serveis:

- Diagnòstics, tractament, orientació i seguiment.



- Coordinació amb els recursos comunitaris.
- Atenció individual i familiar, i dotar els pares i les mares de conductes estimuladores educatives.
- Tractament especialitzat (fisioteràpia, logopèdia, estimulació primerenca, etc.).
- Suport psicològic.
- Suport i orientació familiar.

Els serà d'aplicació l'Ordre de 21 de setembre de 2001, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regulen les condicions i els requisits de funcionament dels centres d'estimulació precoç (DOGV núm. 4106, de 15.10.2001), modificada en la denominació (hui centres d'atenció primerenca), definició i beneficiaris, que passen a ser xiquets/es de 0 a 6 anys, d'acord amb el que es disposa en l'art. 37.2 de la Llei 11/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat, segons la redacció donada per la disposició addicional segona de la Llei 12/2008, de 3 de juliol de 2008, de la Generalitat, de protecció integral de la infància i l'adolescència de la Comunitat Valenciana, i el Decret 59/2019, de 12 d'abril, del Consell, d'ordenació del sistema públic valencià de serveis socials, així com la normativa que posteriorment les substituïska o desenvolupe.

Centres de rehabilitació i inserció socials (CRIS)

Els CRIS han de tindre les següents prestacions:

- Protocol d'avaluació social i funcional.
- Entrenament en competència social i en habilitats d'autocura i de la vida diària.
- Recuperació d'habilitats cognitives.
- Psicomotricitat.
- Programa individualitzat de rehabilitació (PIR).
- Protocol de seguiment i suport comunitari.
- Suport i assessorament a la família.

Els serà d'aplicació l'Ordre de 3 de febrer de 1997, de la Conselleria de Treball i Afers Socials, per la qual es modifica l'Ordre de 9 d'abril de 1990 (DOGV 1291), sobre registre, autorització i acreditació dels serveis socials de la Comunitat Valenciana, amb la finalitat d'atendre els nous serveis que es prestaran a malalts mentals crònics a la Comunitat Valenciana (segons la redacció per correcció d'errors publicada en el DOGV número 2937, de 24.02.1997), modificada en el punt 1. Definició i 2. Personal per l'Ordre de 9 de maig de 2006, de la Conselleria de Benestar Social (DOGV 5255, 10.05.2006), i el Decret 59/2019, de 12 d'abril, del Consell, d'ordenació del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, així com la normativa que les substituïska o desplegue posteriorment.

Centres d'atenció a persones majors- CEAM

Els centres han de disposar de la següent cartera de serveis:

- Servei mèdic.
- Servei d'infermeria.
- Servei social.
- Servei de podologia.



- Servei de perruqueria.
- Servei de menjador cafeteria.
- Autoservei de bugaderia.
- Altres serveis com ara biblioteca, zona d'esplai, televisió, etc. i qualsevol altre servei que autoritze l'organisme competent sempre que els recursos tant humans com d'espai de cada centre ho permeten.

Els serà d'aplicació l'Ordre de 4 de febrer de 2005, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula el règim d'autorització i funcionament dels centres de serveis socials especialitzats per a l'atenció de persones majors (DOGV núm. 4945, de 14.02.2005), modificada per l'Ordre 8/2012, de 20 de febrer, de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, per la qual es modifica l'Ordre de 4 de febrer de 2005, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula el règim d'autorització i funcionament de centres de serveis socials especialitzats per a l'atenció de persones majors (DOCV núm. 6728, de 06.03.2012), i el Decret 59/2019, de 12 d'abril, del Consell, d'ordenació del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, així com la normativa que posteriorment les substituïska o desenvolupe.

4.2. Vicepresidència d'Igualtat i Polítiques Inclusives

- L'aportació de la Generalitat serà d'acord amb els mòduls d'aplicació calculada sobre el preu/plaça ocupada i no ocupada vigents el 2020, excepte els centres integrals de majors. Aquests mòduls podran ser revisats al llarg dels pròxims anys d'acord amb la normativa aprovada amb posterioritat.
- La Generalitat aportarà la quantitat d'acord a l'import que consta en la fitxa econòmica.
- Finançament:

Centres d'atenció primerenca (CAP)

PLACES	IMPORT MÒDUL

Centres de rehabilitació i inserció socials (CRIS)

PLACES	IMPORT MÒDUL

Centres d'atenció a persones majors - (CEAM)

PLACES	IMPORT MÒDUL



Quan un centre d'atenció residencial o residència no dispose d'espai per a la realització de les activitats rehabilitadores o terapèutiques, de manera que un usuari/ària utilitzi els serveis d'atenció diürna (centre ocupacional o de dia) compatibles en altres recursos gestionats per la mateixa entitat, s'hi aplicarà únicament el mòdul econòmic que corresponga al cost de servei d'atenció residencial.

En el cas dels CAP, pel caràcter ambulatori que tenen, per cada plaça finançada s'atendran almenys, segons la instrucció número 3/2020 (03/06/2020) de la Direcció General de Diversitat Funcional i Salut Mental, 1,71 usuaris al mes. Esta podrà ser modificada per una altra instrucció o normativa que posteriorment la substituïska o desenvolupe

Centres	Places finançades	Data efecte	Import transport (1)	Import total
CAP				
CRIS				
CEAM				

(1) Només per als centres ocupacionals.

5. Avaluació

- Cal fer servir els indicadors d'avaluació que recull el programa informàtic, especialment els criteris d'ocupació de places (plaça ocupada i no ocupada), si és el cas.
- Certificació de la despesa feta per la intervenció municipal de l'ajuntament o mancomunitat.
- Memòria justificativa de gestió de les activitats dutes a terme, signada per la coordinació dels serveis socials municipals i per un òrgan competent en l'àrea de serveis socials de l'entitat local, sense perjudici de la memòria final de tot el període de vigència del contracte programa, de les diferents prestacions desenvolupades pel Servei d'Atenció Ambulatoria.
- Memòria financera de les despeses fetes distribuïdes per prestacions, professionals, econòmiques i tecnològiques.
- Memòria justificativa de les activitats dutes a terme, sense perjudici de la memòria final de tot el període de vigència del contracte programa (article 23.d del Decret 38/2020, de març, del Consell, de coordinació i finançament de l'atenció primària de serveis socials).

6. Indicadors

Una Comissió derivada de l'Òrgan de col·laboració i coordinació interadministrativa estudiarà i desenvoluparà els indicadors per a la recollida d'informació de dades del Sistema Públic de Serveis Socials a recollir a partir del 2021

INDICADORS DELS CENTRES D'ATENCIÓ PRIMERENCA (CAP)

Indicador 1	Nombre de xiquets i xiquetes ateses mensualment
Justificació	És un objectiu bàsic adequar l'atenció a la ràtio proposada.
Fórmula	Nre. de xiquets o xiquetes / mes.
Descripció de termes	
Població destinatària	Famílies amb xiquets/es amb risc de desenvolupament infantil.



Estàndard	1 plaça / 1,71 xiquets o xiquetes atesos.
Instrument d'avaluació	Fitxa mensual.
Fonts de verificació / registres de gestió	Registre informàtic.
Responsable de l'avaluació	Persona coordinadora de l'equip / Personal tècnic de la Direcció Territorial de la Conselleria.
Periodicitat mesura	Mensual.

Indicador 2	Nombre de queixes
Justificació	Detecció de disfuncions del centre.
Fórmula	Nombre de queixes.
Descripció de termes	Document escrit i signat amb la descripció del problema.
Població destinatària	Persones ateses/professionals.
Estàndard	
Instrument d'avaluació	Revisió i estudi dels fulls de reclamació a disposició dels usuaris numerats.
Fonts de verificació / registres de gestió	Fulls de reclamació a la disposició dels usuaris numerats.
Responsable de l'avaluació	Persona coordinadora de l'equip / Personal tècnic de la Direcció Territorial de la Conselleria.
Periodicitat mesura	Anual.

Indicador 3	Satisfacció de les famílies
Justificació	Es tracta d'una eina per tal de valorar les actuacions dels professionals.
Fórmula	
Descripció de termes	
Població destinatària	Famílies ateses.
Estàndard	
Instrument d'avaluació	Qüestionari de satisfacció de les famílies.



Fonts de verificació / registres de gestió	
Responsable de l'avaluació	Persona coordinadora de l'equip / Personal tècnic de la Direcció Territorial de la Conselleria.
Periodicitat mesura	Anual.

Indicador 4	Avaluació de l'atenció
Justificació	Es tracta d'una eina per tal de valorar el desenvolupament de l'atenció del centre.
Fórmula	
Descripció de termes	<ul style="list-style-type: none">- Ràtio mitjana d'atenció: 1,71/plaça o 15 persones ateses per professional.- Temps mitjà d'espera fins a l'inici de l'atenció en el centre.- Nombre total de sessions mensuals: sessions fetes.- Nombre total d'informes inicial, d'evolució i final.- Nombre d'accions de coordinació.- Temps mitjà de tractament segons probable diagnòstic/alteració, etc.- Nombre d'altres segons els següents motius: derivació a altres recursos, edat, millora o consecució dels objectius programats.- Nombre de casos de 2 o més sessions setmanals.- Nombre de casos d'1 o menys sessions setmanals.
Població destinatària	Xiquets/es atesos/es.
Estàndard	Ràtio d'atenció establida, dades esperades i comparació de dades entre centres.
Instrument d'avaluació	Qüestionari d'avaluació de l'atenció del centre.
Fonts de verificació / registres de gestió	Fitxa mensual d'atesos/es del centre.
Responsable de l'avaluació	Persona coordinadora equip / Personal tècnic de la Direcció Territorial o Direcció General.
Periodicitat mesura	Anual.



Indicador 1	Tipologia i nombre dels serveis prestats
Justificació	Ofedir els serveis necessaris per a aconseguir una millor qualitat de vida amb el suport dels professionals del centre.
Fórmula	Programa per a potenciar la utilització dels serveis oferits.
Descripció de termes	Relació de serveis que oferits pel centre especialitzat.
Població destinatària	Persones que tinguen complits els 60 anys.
Estàndard	75 %.
Instrument d'avaluació	Nombre d'usuaris que utilitzen cadascun dels serveis.
Fonts de verificació / registres de gestió	Registre de gestió dels serveis.
Responsable de l'avaluació	L'entitat local.
Periodicitat mesura	Anual.