

memòria
2020



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

Innovació social,
cultura del detall,
proximitat i qualitat

Especial COVID-19



Diputació de Girona



Generalitat
de Catalunya



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

EDITA

SUMAR, Serveis Públics d'Acció Social de Catalunya
Parc Científic i Tecnològic de la Universitat de Girona
Emili Grahit, 91. Bloc B. 3a planta.
17003 Girona
Tel. 972 439 168
info@sumaracciosocial.cat
www.sumaracciosocial.cat
@sumar_asc

PRESIDENT

Josep M. Vidal i Vidal

DIRECTOR GENERAL

Estanis Vayreda

COMITÈ DE DIRECCIÓ

Gabriel Llagostera – director de gestió de persones i organització
Salvador Peña – director d'administració i finances
Mariona Rustullet – directora tècnica
Helena Hugas - directora jurídica

REDACCIÓ, COORDINACIÓ I EDICIÓ

Anna Tarafa – Comunicació

DISSENY GRÀFIC

Ambdues S.C.



Índex

1. Introducció

Pàg. 5

PRIMERA ONADA

2. Principals accions per fer front a l'emergència sanitària

Pàg. 6

- 2.1 Creació del Comitè d'Emergència covid-19
- 2.2 Coordinació i suport amb els departaments de Salut i Afers Socials de la Generalitat de Catalunya
- 2.3 Activació de nous protocols d'actuació d'acord amb la nova normativa establerta
 - 2.3.1 Tancament dels equipaments i serveis considerats no essencials fins a nova ordre
 - 2.3.2 Subministrament d'EPIs al personal
 - 2.3.3 Activació de processos de desinfecció i neteja extraordinaris
 - 2.3.4 Accions específiques a cada tipologia de servei
- 2.4 Realització de TESTS de detecció i cribratge a personal i usuaris

3. La gestió del personal i la implicació dels nostres professionals

Pàg. 11

4. Les realitats dels diferents tipus d'equipaments i serveis que gestionem

Pàg. 14

- 4.1 GENT GRAN
 - 4.1.1 Els centres residencials
 - 4.1.2 El suport a altres equipaments residencials
 - Espai Orpea (Girona)
 - Olesa de Montserrat
 - 4.1.3 Els centres de dia, els centres de serveis d'àmbit rural i les oficines d'atenció
- 4.2 SAD. Els serveis d'atenció domiciliària
- 4.3 VIOLÈNCIA MASCLISTA
 - 4.3.1 Els serveis d'acolliment i recuperació
 - 4.3.2 Els serveis tècnics de punt de trobada
 - 4.3.3 Els serveis d'intervenció especialitzada
- 4.4 ALTRES SERVEIS
 - 4.4.1 SIS. Serveis d'acompanyament als Serveis d'Intervenció Socioeducativa

SEGONA I TERCERA ONADA

La nova realitat

Pàg. 19

5. Impacte econòmic

Pàg. 20

1. Introducció

L'excelsitud del 2020 i el canvi radical que ha suposat l'arribada de la Covid-19 ens ha fet plantejar aquest annex a la memòria corporativa anual.

Es tracta d'un document específic en què informem més al detall de tota l'afectació que ha tingut la pandèmia en els nostres equipaments i serveis, com ens hem organitzat des del primer moment i dels nous escenaris que hem anat incorporant per fer-hi front.

El principal objectiu és oferir una crònica de les principals accions que hem dut a terme, de l'esforç i els nous reptes que ens ha suposat com a organització, de com s'han implicat els i les nostres professionals així com un detall de les realitats dels diferents tipus d'equipaments i serveis que gestionem.

Des d'un primer moment, SUMAR ofereix la seva experiència i expertesa en l'àmbit de la gent gran al departament de Treball, Afers Socials i Famílies i participa en diferents reunions i debats per fer front a la pandèmia com una comissió d'estudi de les polítiques per a la millora de la qualitat de vida de la gent gran al Parlament de Catalunya i una Taula d'experts per a l'impuls de l'autonomia personal.

També es col·labora amb altres organismes com la Càtedra de Promoció de la Salut de la UdG, amb una sessió de treball per reflexionar sobre les transformacions que es produiran en el postconfinament, o el Consorci del Moianès, amb una taula de treball per parlar de l'Atenció Centrada en la Persona en temps de Covid.

Ningú es podia imaginar una situació tan extrema com la que hem patit. Ni l'havíem vist mai ni ens l'havíem imaginat. En un moment excepcional ens hem trobat amb gent excepcional, professionals, persones usuàries, famílies, ajuntaments, entitats socials, voluntaris... A totes elles, vull aprofitar aquestes línies per a donar-los les gràcies, perquè mai els podrem agrair prou la seva dedicació i el seu esforç per fer front a la pandèmia.

Estanis Vayreda i Puigvert

Director general

"Moltes gràcies per cuidar la mare amb el *carinyo* amb què ho feu. Tingueu molta cura de vosaltres. Sense la vostra feina, això no tindria gaire sentit. No deixeu que res ni ningú us desanimi. No us conec i no us reconeixeria pel carrer, però els nostres cors ja són vostres i sempre agraïts."

Filla d'una persona resident.

PRIMERA ONADA

2. Principals accions per fer front a l'emergència sanitària

Conseqüència del REIAL DECRET-LLEI 7/2020, de 12 de març, pel qual s'adopten mesures urgents per a respondre a l'impacte econòmic de la COVID-19 (BOE del 13 de març de 2020)

PRINCIPALS OBJECTIUS

- **Evitar que el virus entri en els centres residencials**, conscients que atenem persones grans, un dels col·lectius més vulnerables, i víctimes de violència masclista.
- **Protegir** tant el personal com les persones residents dels centres.
- **Mantenir la qualitat assistencial** a les persones ateses i la comunicació amb les seves famílies.



2.1 Creació del Comitè d'Emergència Covid-19

El 13 de març, primer dia de confinament total, es crea el Comitè d'Emergència Covid-19 de SUMAR, format per 11 persones, inclosos el president i el director general. Es reunirà cada dia, de dilluns a diumenge, treballant incansablement per resoldre els centenars de problemes que anirà generant la Covid-19, fins a finals d'abril.

Al llarg d'aquestes setmanes es reorganitzaran i adaptaran els serveis a la situació d'emergència que s'ha generat, es gestionaran urgències inesperades i imprevistes, es buscaran i compraran EPIs i altres elements de protecció inexistents arreu durant els primers dies de la pandèmia (mascaretes, gels hidroalcohòlics, guants, productes desinfectants...).

Paral·lelament, les plantilles de personal a les residències de gent gran es tornen molt inestables. Apareixen casos de professionals amb Covid-19, confinaments obligatoris a casa, etc. i s'ha de buscar i contractar d'urgència nou personal per cobrir baixes i increments de càrregues de treball.

2.2 Coordinació i suport amb els departaments de Salut i Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya

Des d'un primer moment, SUMAR ofereix a la Generalitat de Catalunya l'experiència i l'expertesa en la gestió d'equipaments per a gent gran i aquest fet es tradueix en el suport puntual a centres residencials del Baix Llobregat i Pla de l'Estany que pateixen un important brot de Covid-19, així com en la gestió d'una nova residència sociosanitària que acollirà persones grans amb Covid-19 provinents de residències de la demarcació de Girona, l'Espai Orpea.

Aquestes accions han estat un sobreesforç més a tota l'excepcionalitat del moment i en som conscients, però són encàrrecs que ens fan sentir orgullosos com a organització i ens animen a continuar endavant amb el projecte i la tasca que portem a terme.

Des dels seus inicis, a principis del 2009, SUMAR ha treballat de la mà i amb una estreta col·laboració amb els serveis socials de la Generalitat de Catalunya i aquesta confiança mútua al llarg de tots aquests anys s'ha vist enguany encara més reflectida per fer front a la pandèmia.

SUMAR també participa en la 1a Comissió del Parlament de Catalunya per millorar la qualitat de vida de la gent gran.

Va ser durant el mes de maig i a la mateixa SUMAR, es va explicar el model d'atenció a les persones grans que hem desenvolupat en els darrers anys i el nostre punt de vista amb relació a com haurien de ser les residències del futur, fent èmfasi en el fet que l'estratègia i les polítiques al respecte han de prioritzar el benestar i la seguretat social i sanitària dels usuaris, i deixar, en un segon pla, la generació de beneficis.

2.3 Activació de nous protocols d'actuació d'acord amb la nova normativa establerta

El RD 7/2020, de 12 de març, també suposa l'activació de nous protocols d'actuació. Se seguiran les pautes i les recomanacions dels departaments de Salut i de Treball, Afers Socials i Famílies, així com les recomanacions de Metges Sense Fronteres.

S'activen protocols d'actuació en funció de cada equipament i d'acord amb l'evolució dels diferents escenaris que aniran apareixent al llarg de l'any, es creen noves formes de treball i es reforcen serveis d'atenció indirecta com els serveis de neteja i bugaderia.

Els protocols estan en revisió permanent en funció de l'evolució de l'emergència sanitària, de la nova informació de què es disposa de la malaltia i de la normativa vigent en cada moment.

LÍNIES GENERALS D'ACTUACIÓ



2.3.1 Tancament dels equipaments i serveis considerats no essencials fins a nova ordre

- Els centres de serveis i de dia per a gent gran
- Els serveis d'atenció domiciliària de neteja i tots aquells no considerats indispensables
- Els serveis per a víctimes de violència masclista, excepte les 2 cases d'acollida:
 - el SIE
 - els 4 Serveis Tècnics de Punt de Trobada
- El servei d'intervenció socioeducativa de Vacarisses



2.3.2 Subministrament d'EPIs al personal d'atenció directa

Des d'un primer moment es van concentrar també esforços perquè el personal d'atenció directa disposés dels equips de protecció necessaris i indispensables per poder treballar davant la Covid-19 en condicions de seguretat (mascaretes FFP2, mascaretes quirúrgiques, guants reglamentaris, bates, ulleres i gels hidroalcohòlics).

A més dels EPIs mínims imprescindibles per poder atendre les persones infectades per la Covid-19, els professionals han rebut l'assessorament i la formació necessaris per a la seva utilització i posterior desinfecció.



2.3.3 Activació de processos de desinfecció i neteja extraordinaris als centres residencials

- S'activen protocols de neteja específics de manera automàtica,
 - de la roba personal dels residents,
 - dels utensilis de cuina,
 - dels espais utilitzats.
- S'incorporen aparells d'esterilització mitjançant ozó (*) per desinfectar millor espais, equips, vehicles i qualsevol altre material o objecte que pugui haver estat en contacte amb persones positives de Covid-19.

(*) Aquests aparells d'esterilització mitjançant ozó estan especialment dissenyats per a tractaments de xoc i eliminen agents contaminants de l'aire com fongs, bacteries i/o virus.

• **Si es detecta algun cas de Covid-19 positiu:**

- Es procedeix a desinfectar els espais utilitzats a través d'una empresa de desinfeccions homologada per a la Covid-19, que aplica 2 processos diferents de desinfecció dels espais (nebulització i vaporització), seguint els protocols marcats per la legislació vigent. (Amb aquestes desinfeccions, a més de mantenir les zones netes, s'aconsegueix reduir la càrrega vírica de les habitacions dels malalts de Covid-19).

Durant els principals mesos de la pandèmia, SUMAR va programar desinfeccions cada setmana. A principis de juny, aquestes desinfeccions es van combinar amb desinfeccions contractades per la Generalitat de Catalunya.

- S'utilitzen utensilis de cuina d'un sol ús.

- S'activa un sistema de recollida de residus del grup 3 (residus infectats per la Covid-19) i se segueix el procediment reglamentari per dipositar la brossa de les zones infectades per la Covid-19.



2.3.4 Accions específiques a cada tipologia de servei

A les residències per a gent gran

Sectorització d'espais

Es projecta la sectorització d'espais comuns a totes les residències amb el suport de professionals experts, amb l'objectiu de disposar d'espais individuals d'aïllament per a les persones positives de Covid-19, i tallar la cadena de contagis.

Reprogramació dels torns de treball

Tot i la situació d'emergència sanitària en què es treballa, s'intenta minimitzar el risc de contagi i optimitzar la conciliació familiar. Es redueix el màxim possible la rotació del personal de cada centre i es programen torns per diferents grups de treballadors que no tindran contacte directe entre ells. Creem grups bombolla de treball.

Pla de formació específic per als professionals d'atenció directa

S'activen accions formatives específiques per informar sobre els nous protocols a seguir, la utilització i desinfecció d'EPIs, la neteja dels espais, els rentats de mans... (vegeu-ho més en detall a la memòria corporativa. Pàgines 30-33).

Suport psicològic i emocional

S'ofereix un servei de suport psicològic i emocional al personal d'atenció directa i a les persones grans per ajudar a entendre i a acceptar totes les conseqüències de la pandèmia. I també el servei de suport i acompanyament a situacions de dol.

Aquests suports s'adapten per a cada persona i equipament, i en funció de cada situació es porta a terme tant de manera individual com grupal.



A les cases d'acollida per a víctimes de violència masclista

Adquisició d'ordinadors portàtils per a garantir l'accés a les classes escolars en línia de tots els infants residents a les cases d'acollida.

Incorporació d'un professional de referència, a més a més de l'existent per a les mares, per a cada un dels infants de les cases des de l'inici del confinament al mes de març.

Als Serveis Tècnics de Punt de Trobada

Seguiment telefònic a les famílies durant tot el període de confinament.



Als serveis SAD considerats essencials

Adquisició de tauletes per facilitar la comunicació mitjançant videotrucada amb les seves famílies, de les persones grans usuàries de serveis SAD considerats indispensables.

2.4 Realització de TESTS de detecció i cribratge a personal i usuaris. Les proves PCR i els tests serològics

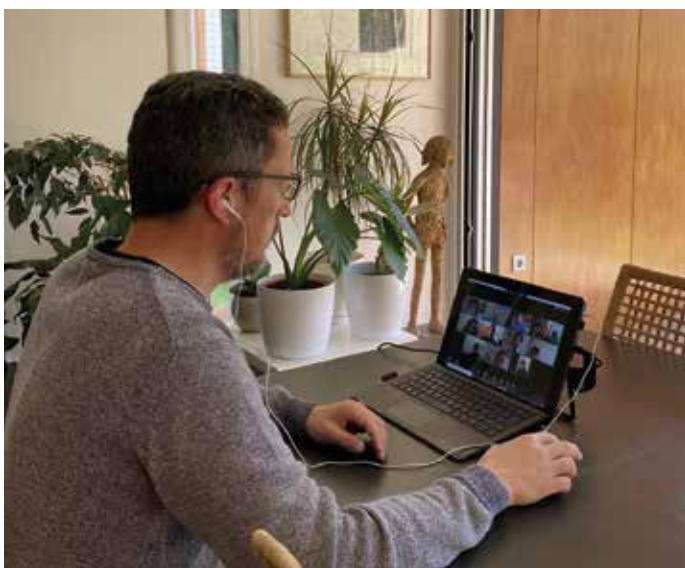


A principis d'abril el Govern de la Generalitat aprova la creació del Programa Orfeu de detecció massiva de la Covid-19 amb l'objectiu de complementar la capacitat del sistema. Això farà possible aïllar millor els malalts i reduir les taxes d'infecció tant dels treballadors dels serveis essencials com de les persones ateses.

A partir d'aquest moment i mentre no se sistematitzi la realització de tests per part del Departament de Salut, realitzarem test de detecció i cribratge a totes les persones usuàries i treballadors que presenten simptomatologia compatible amb la pandèmia i es repetiran sempre que calgui amb l'objectiu de minimitzar-ne al màxim la propagació.

Per portar-ho a terme, SUMAR adquireix 384 tests PCR i 340 tests serològics per un import de 44.500 €. I entre l'1 d'abril i el 16 de juny es realitzen 365 tests, la majoria PCR, i es detecta un 18 % de persones positives, entre persones usuàries i professionals de les residències.

2.5 Creació de l'EIE Covid



EIE- Covid: grup d'intervenció especialitzada específic per a la gestió de la pandèmia en els equipaments de gent gran.

Paral·lelament al Comitè d'emergència Covid, es crea l'EIE- Covid, un grup d'intervenció especialitzada específic per a la gestió de la pandèmia en els equipaments de gent gran. El grup està format per diferents professionals de SUMAR (directores d'alguns centres, la responsable de PRL, la secretària de direcció i les coordinadores dels serveis de gent gran) amb l'objectiu de donar resposta a la necessitat de documentació constant que genera la COVID. Inicialment a les residències i posteriorment als centres diürns.

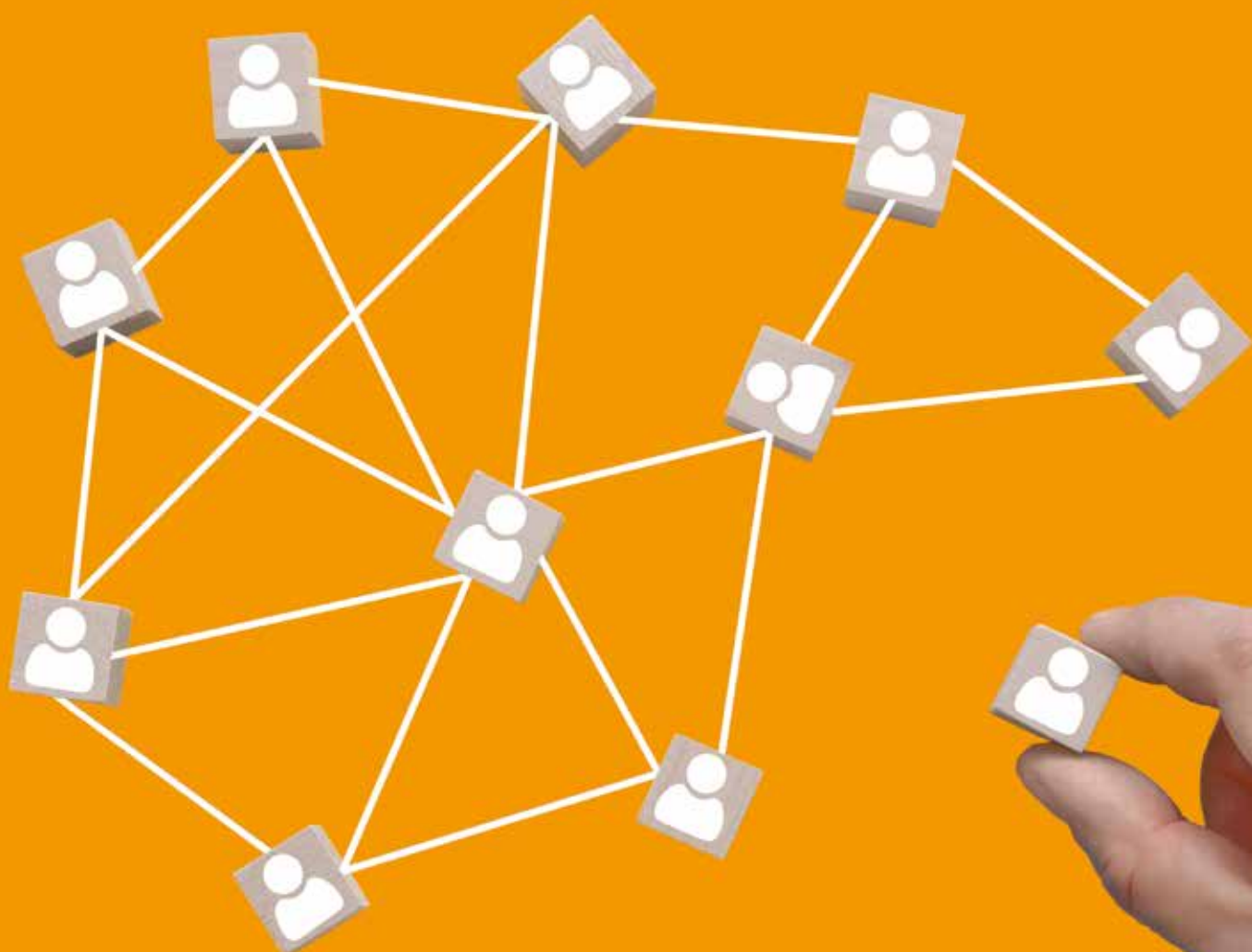
L'equip es dedica a (re)fer protocols, documents, registres i notificacions que s'han fet necessaris arran de la pandèmia ja sigui per complir amb la normativa vigent o per un millor funcionament dels serveis. També transmet al personal d'atenció directa tota la informació necessària i significativa de les constants actualitzacions dels Plans sectorials i dels altres documents oficials que es generen i ha elaborat tota la documentació necessària per a l'elaboració dels Plans de contingència.

3. La gestió del personal i la implicació dels i les nostres professionals

La gestió del personal

La Covid-19 ha suposat també un impacte en la gestió del personal. La primera resposta davant la situació d'emergència que es genera a partir del 14 de març és la de concentrar els esforços en **4 grans línies d'actuació** de manera immediata:

- 1 Fer canvis organitzatius de tot el personal
- 2 Gestionar de manera específica el personal d'acord amb les especificitats de cada servei
- 3 Garantir les necessitats de plantilla dels serveis considerats essencials
- 4 Gestionar un nou centre residencial per a gent gran, l'Espai Orpea de Girona



1 Fer canvis organitzatius de tot el personal

Per poder garantir el compliment dels protocols d'actuació, organització i prevenció d'acord al RD Llei 8/2020, de 17 de març, de mesures urgents extraordinàries per a fer front a l'impacte econòmic i social de la Covid-19 i l'Ordre SND/295/2020, de 26 de març, per la qual s'adopten mesures en matèria de recursos humans en l'àmbit dels serveis socials davant la situació de crisi sanitària ocasionada per la Covid-19.

2 Gestionar de manera específica el personal d'acord amb les especificitats de cada servei

Gestionem serveis essencials i no essencials i s'han d'adaptar les relacions laborals i les condicions de treball del personal d'acord amb les característiques de cada tipologia de servei, que s'agrupen en 3 grups:

- Professionals dels serveis que a partir del 16 de març han suspès les activitats (centres de serveis, centres de dia, STPT, SIE, SIS i serveis de neteja dels SAD)
- Professionals dels serveis dels centres residencials, tant de gent gran com de violència masclista.
- Professionals dels serveis SAD que han vist reduïdes les activitats domiciliàries per sobre del 40 % de les hores de servei.

3 Garantir les necessitats de plantilla dels serveis considerats essencials

S'han de cobrir substitucions, sobretot de baixes, confirmades o possibles de Covid-19 i reajustar les plantilles d'acord amb els canvis organitzatius i de jornada laboral en aplicació dels protocols d'actuació determinats pel Departament de Salut, en els serveis residencials de gent gran i de violència masclista, així com en els serveis de SAD considerats essencials.

4 Gestionar un nou centre residencial, l'Espai Orpea de Girona

Hem de dotar, seleccionar i organitzar una nova plantilla de professionals de l'àmbit de salut i social per a la nova Residència Espai Orpea de Girona.

Durant el procés de desescalada i amb l'inici del retorn cap a la nova normalitat, iniciem una segona fase amb la incorporació de **3 línies més d'actuació**:

5 Planificar i gestionar el retorn a la "Nova Normalitat".

6 Dur a terme accions d'acompanyament emocional i psicològic per cuidar i donar suport a les persones després de la situació d'emergència viscuda.

A més de sessions d'acompanyament individuals o grupals, s'edita la guia "Tot anirà bé" per a una bona gestió emocional del personal que realitza teletreball, i s'inicien els programes "Sumar amb Tu" i "Sumar et Cuida". L'objectiu d'aquests programes és transmetre al treballador que SUMAR està al seu costat i l'acompanya en la seva tasca professional.

7 Analitzar els principals indicadors laborals per avaluar l'impacte de la pandèmia.

Paral·lelament, i des d'un punt de vista preventiu, també es varen anar avaluant els riscos generals d'exposició de la covid-19 de les professionals de cada un dels centres residencials i dels serveis essencials de SAD, els quals s'anaven actualitzant a mesura que avançava la pandèmia. I en tot moment, s'ha anat assessorant i donant resposta a les necessitats, dubtes i preocupacions del personal.

Els canvis organitzatius i les col·laboracions entre serveis

Per poder donar resposta als serveis essencials, van ser necessaris molts canvis organitzatius i de condicions de treball dels professionals. Els canvis s'anaven actualitzant setmana rere setmana, en funció de les necessitats que anaven sorgint, sobretot per cobrir baixes i donar suport a les necessitats laborals que l'afectació del coronavirus anava ocasionant.

Els més significatius:

- **Als centres residencials de gent gran:** Professionals dels centres de serveis, dels centres de dia o dels serveis d'atenció a domicili, tancats a partir del 16 de març, es desplacen als centres residencials de Sant Hilari Sacalm, Sant Sadurn d'Anoia, Sant Pere de Torelló, Esparreguera, Ribes de Freser o Girona.

- **Als centres residencials de violència masclista:** 2 educadors socials del Servei Tècnic de Punt de Trobada de Figueres i 1 educadora social del Servei Tècnic de Punt de Trobada de Girona es desplacen a treballar al Servei d'Acollida del Gironès.

- **La comunicació interna i la documentació informativa:** Conscients de la importància de la comunicació i del suport emocional en moments excepcionals, tant el president, el director general com la resta de membres de l'equip directiu de SUMAR van mantenir un contacte estret, fins i tot setmanal amb el personal dels diferents equipaments i serveis en els moments més crítics de la pandèmia.

Així mateix es va anar facilitant als professionals la informació necessària per poder portar a terme correctament el seu treball. A més de la documentació que es va anar generant des del Departament de Salut de la Generalitat, el servei de prevenció de SUMAR ha editat documents propis complementaris específics.

Entre els documents facilitats hi ha informació sobre la utilització d'EPIs, mesures d'higiene, neteja d'estris i instal·lacions, gestió dels residus infectats de Covid-19 i fitxes de prevenció de riscos específiques per a cada centre. També s'ha editat un Pla de retorn dels diferents serveis, en funció de cada Fase de desescalada i Plans de contingència.

- **Facilitats per a la conciliació familiar:** En la mesura del possible, durant el confinament, s'ha intentat facilitar la conciliació familiar i la qualitat de vida de les professionals. I en els casos de desplaçaments a llocs de treball apartats dels domicilis particulars, s'han prioritzat torns d'hores de treball concentrats a un màxim de 12h i s'han posat a disposició allotjaments en el mateix municipi de la residència.

Un agraïment explícit a la implicació dels nostres professionals

Ningú es podia imaginar una situació tan extrema com la que patiríem. Ni l'havíem vist mai ni ens l'havíem imaginat.

Doncs bé, la gran majoria dels 970 professionals de SUMAR han estat un exemple d'entrega i compromís, amb molta generositat i eficàcia. Com a organització hem fet un pas endavant cap a l'autenticitat, cap a allò que som veritablement i radicalment. I hem crescut enormement amb aquesta experiència.

En un moment excepcional ens hem trobat amb professionals més excepcionals que han aixecat el dit i han treballat més que mai, en unes condicions complicades (espais infectats, uniformes incòmodes, símptomes de la malaltia...), dignes d'admirar.

A banda de l'entrega dels professionals, aprofitem per esmentar la col·laboració desinteressada de moltes altres persones, empreses i entitats socials que han cedit equipaments, han fet donacions de material o han cosit mascaretes i gorres de protecció.

SUMAR, i també la societat en general, mai podrem agrair prou l'esforç de tots aquests professionals. No obstant, som conscients que aquests esforços extraordinaris també requereixen de gestos extraordinaris i, en aquest sentit, el Consell d'Administració de SUMAR va aprovar un pagament extraordinari de 900 € a tot el personal que va quedar fora de l'ajuda de la Generalitat de Catalunya, per la seva especial dedicació, implicació i sobreesforç realitzats durant l'estat d'alarma.

4. Les realitats dels diferents tipus d'equipaments i serveis que gestionem

4.1 GENT GRAN



4.1.1 Els centres residencials

La crisi sanitària sense precedents que ha suposat la Covid-19 a la societat en general, s'ha acarnissat en molts centres residencials de gent gran i també n'ha castigat força alguns dels nostres. I si no, les setmanes de confinament i d'aïllament físic també s'han fet llargues i feixugues.

El confinament

Principals actuacions realitzades a partir del 13 de març:

- Activació dels protocols facilitats pels Departament de Salut i de Treball, Afers Socials i Famílies, de la Generalitat de Catalunya.
- Anul·lació dels serveis de centre de dia a totes les residències fins a nova ordre.
- Confinament de les residències. Queden prohibides les entrades i sortides del centre de famílies i residents.
- Increment de la comunicació telefònica, sobretot a través de videoconferències, amb les famílies.
- Distribució d'EPIs i de protocols d'actuació.
- Planificació de zones d'aïllament davant la possibilitat d'haver d'aïllar persones positives de Covid-19.
- Previsió d'espais per instal·lar habitacles (habitacions fetes amb cubículs) dins el mateix centre o altres espais alternatius, fora de l'equipament.
- Subministrament de Tests de detecció i cribratge per realitzar proves seguint els protocols establerts i les necessitats de cada moment.
- Es facilita la sortida al domicili familiar de les persones grans que donen negatiu de Covid-19.
- Realització de plans de contingència específics per a cada una de les residències.

Actuacions específiques a les residències afectades per la Covid-19.

- Aïllament de les persones que donen positiu i de les persones que tot i donar negatiu, presenten símptomes compatibles amb la malaltia. També d'aquelles que han estat en contacte amb una persona amb Covid-19 però que no presenten simptomatologia.
- Realització de tests a tots els contactes estrets de la persona que ha donat positiu.
- Comunicació diària a l'Ajuntament titular del servei dels casos positius detectats i de la seva evolució.

- Amb totes les mesures de seguretat i prevenció necessàries, si ha estat possible, s'ha facilitat l'entrada de familiars en els processos de final de vida.

- S'han facilitat i adaptat les videoconferències d'acord amb les necessitats de les famílies.

- Desinfecció i neteja. S'activa de manera immediata un protocol de neteja i desinfecció d'espais i elements relacionats amb la persona infectada.

Es procedeix a desinfectar els espais amb empreses especialitzades i homologades, mitjançant dos tipus de desinfecció, per nebulització i per vaporització.

Es desinfecta la roba, els utensilis de cuina i tot el material que pot haver estat en contacte amb la/les persona/es que ha/n donat positiu. I per a situacions puntuals també es disposa d'un aparell d'esterilització mitjançant ozó.

S'utilitzen utensilis de cuina d'un sol ús, per a les persones positives.

S'activa un sistema específic de recollida de residus infectats per la Covid-19.

El desconfinament

El desconfinament comença a mitjans del mes de maig en aquells centres on no hi ha cap cas positiu de Covid-19. La resta ho anirà fent a mesura que tots els residents donin negatiu.

La nova normalitat

Tot i el fort impacte patit per la Covid-19, i les mesures d'higiene i de seguretat extremes que cal seguir per evitar qualsevol risc de contagi, a les residències s'intenta mantenir una vida normal i passar bones estones. Es procura mantenir l'alegria, la il·lusió i les ganes de sentir-se bé un mateix. I en la mesura del possible, s'adapten les rutines i les activitats a la "normalitat" de cada dia.

- Sant Hilari Sacalm
- Sant Pere de Torelló
- Casa dels Avis. Sant Sadurní d'Anoia
- Can Comelles. Esparreguera
- Vall de Ribes. Ribes de Freser
- Sant Josep. Cassà de la Selva (suport i assessorament a partir del mes d'abril i gestió integral a partir del mes de juliol)
- Els Tells. Montesquiu (gestió a partir del 15/7/2020)

4.1.2 Suport assistencial a altres equipaments residencials

L'Espai Orpea a Girona



A partir de l'1 d'abril de 2020 i per encàrrec del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, iniciem la gestió d'aquest equipament per atendre persones grans i altres persones vulnerables amb simptomatologia lleu de Covid-19, provinents de residències de gent gran, domicilis particulars o centres hospitalaris de tota la demarcació de Girona.

Es tracta d'una residència privada que estava preparada per inaugurar-se que es posa a disposició del Departament de Salut per fer front a la pandèmia. L'objectiu és que persones amb simptomatologia lleu passin l'aïllament al centre, i evitar així el risc de contagi al seu entorn més proper.

L'edifici té 5 plantes i en el punt més alt de la pandèmia, entren en funcionament 2 plantes, cada una amb 31 places. La dinàmica del servei és més similar a la d'un hospital que a la d'una residència de gent gran, pel perfil d'usuaris i especialment, pel tractament mèdic que han de rebre.

S'incorporen a treballar a l'equipament, professionals de SUMAR de diferents centres diürns tancats des del 16 de març i treballadors familiars de serveis SAD que no tenen cobertes totes les hores de servei. També es fa una selecció de persones per a cobrir tots els llocs de treball i s'incorpora una psicòloga amb la finalitat d'ajudar a reduir els nivells d'estrès i angoixa dels usuaris i garantir la comunicació amb les famílies. Les tasques mèdiques i de salut es controlen a través de l'equip de metges i infermeres de l'ABS Girona 2.

El Departament de Salut planteja mantenir obert el servei fins a finals de juliol, independentment de l'ocupació que pugui haver-hi com a servei de suport en cas de necessitat. Malauradament el servei no s'arriba a tancar com inicialment estava previst, i acabem el 2020 amb el servei actiu i una vintena de persones ingressades.

La residència Santa Oliva d'Olesa de Montserrat

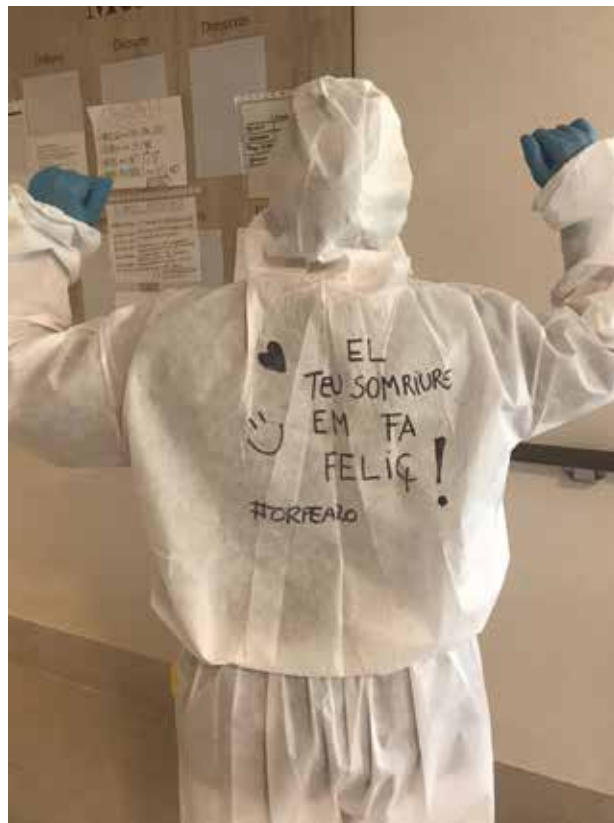
La residència Santa Oliva d'Olesa de Montserrat va ser una de les primeres residències de gent gran de Catalunya que es va veure afectada pel coronavirus. Va esdevenir un focus important de contagis i el Departament de Treball, Afers Socials i famílies va demanar suport a SUMAR amb l'aportació de professionals al centre.

Durant 2 setmanes s'hi van desplaçar 3 professionals dels centres de serveis de les Garrigues i Maials, tancats des del 16 de març seguint les directrius del mateix Departament.

Altres equipaments

SUMAR també ha donat suport assistencial puntual a residències que s'han vist afectades per brots de Covid-19, enviant-hi personal dels serveis SAD per reforçar l'atenció.

Concretament a la Residència Els Cirerers de Vilademuls a finals de setembre i la Residència Sant Salvador d'Horta de Santa Coloma de Farners a mitjans de desembre.



4.1.3 Els centres de dia, els centres de serveis d'àmbit rural i les oficines d'atenció

El RD 7/2020, de 12 de març, suposa el tancament immediat dels centres de dia, els centres de serveis d'àmbit rural i les oficines d'atenció a la gent gran fins a una data indeterminada.

Tot i que els equipaments estaran tancats fins al mes de juny, juliol o fins i tot setembre, com és el cas de Maials i les Garrigues, s'activen una sèrie de serveis essencials i de seguiment a distància d'acord amb els protocols que facilitarà el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i les necessitats dels ajuntaments titulars de cada servei.

El confinament

Principals actuacions realitzades **a partir del 13 de març:**

- Activació dels protocols facilitats pels departament de Salut i de Treball, Afers Socials i Famílies, de la Generalitat de Catalunya.
- Actualització dels llistats de les persones usuàries de cada equipament amb les dades de contacte d'un familiar o persona de referència.
- Identificació de les persones en situació de vulnerabilitat que precisen una continuïtat de l'atenció a la seva llar d'acord als criteris següents:
 - Persones en situació de dependència que viuen soles i no tenen suport familiar.
 - Persones en situació de dependència que tenen un suport familiar que es considera insuficient.

Amb relació a les persones identificades amb situació de vulnerabilitat:

- S'activa el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) i d'àpats d'acord amb els circuits establerts a cada municipi. La intensitat i freqüència d'atenció al domicili així com el nombre d'àpats diaris al domicili, s'adaptarà a les necessitats de cada persona.
- Es posa a disposició dels familiars un telèfon d'atenció 24h per poder resoldre d'urgència qualsevol incidència o necessitat que sorgeixi.
- Coordinació constant entre les responsables dels serveis i els serveis socials de cada territori.

El desconfinament

Principals actuacions realitzades **a partir del mes de maig.**

Reactivació de les direccions dels serveis per coordinar la reobertura de cada centre i preparar un Pla d'Accions amb les directrius d'actuació d'acord amb la normativa vigent. Creació d'una comissió de treball.

A partir del 15 de juny de 2020 (Fase 3, en general a tots els territoris). Retorn progressiu de les persones usuàries als centres diürns, fins a un màxim del 50 % de l'aforament. Durant les primeres setmanes es prioritzarà el retorn de les persones amb una situació de vulnerabilitat més elevada, de manera consensuada amb els serveis socials de cada territori.

La reobertura dels equipaments



Accions de seguretat i prevenció per fer front a la Covid-19:

- Desinfecció dels espais i reforçament dels serveis de neteja a tots els equipaments.
- Ventilació constant i adequada dels espais.
- Accions formatives específiques per als professionals.

Centres gestionats:

- Centre de dia Les Bernardes (Salt)
- Centre de dia Molí de Cuc (Anglès)
- Santa Maria d'Oló (Moianès)
- Fogars de la Selva (la Selva)
- Agullana (Alt Empordà)
- Portbou (Alt Empordà)
- Les Garrigues
- Sant Vicenç de Torelló (Osona)
- Riudellots de la Selva (la Selva)
- Camallera (Alt Empordà)
- Porqueres (Pla de l'Estany)
- Torrelavit (Alt Penedès)
- Sant Pere de Torelló (Osona)
- Maials (Segrià)
- Hostalets de Pierola (Anoia)
- Viladrau (Osona)
- Can Ribotic (Vilablareix)



En el cas dels serveis d'atenció domiciliària (SAD), l'aplicació del RD 7/2020, de 12 de març, suposa el tancament dels serveis de neteja i de tots aquells serveis que no es consideren essencials. També es cancel·len les altes dels serveis no urgents i les visites previstes.

Es redueix al mínim l'accés dels treballadors familiars als domicilis amb l'objectiu de disminuir el risc de contagi de la població atesa.

El confinament

Principals actuacions realitzades **a partir del 13 de març** en els serveis considerats essencials:

- Activació dels protocols facilitats pels departaments de Salut i de Treball, Afers Socials i Famílies, de la Generalitat de Catalunya. S'estableix una prioritza-ció dels serveis d'atenció a la persona, d'acord amb aquests protocols i de manera consensuada amb els titulars dels serveis. Durant tot el confinament, els serveis s'autoregulen prioritzant les atencions més urgents.
- Se suspelen els serveis d'acompanyament fora de la llar, però de forma consensuada amb l'usuari si es considera necessari, s'adapten a actuacions dins del mateix domicili.
- Distribució d'EPis i de protocols d'actuació.
- Compactació horària dels serveis en la mesura del màxim possible.
- Activació d'un servei de videotrucades per a totes aquelles persones usuàries que no disposen de mitjans o coneixements per poder contactar amb les seves famílies.
- Incorporació de serveis urgents de persones derivades de centres socio-sanitaris o que a criteri dels Serveis Socials, es considera necessari cobrir.

Durant el confinament només es realitzen els serveis SAD considerats essencials, principalment de persones grans que viuen soles i que no disposen d'un entorn familiar que pugui atendre les seves necessitats. Aquest fet es tradueix en l'atenció de 103 persones d'un total de 621 pels serveis de neteja i 830 persones d'un total de 1.305, pels serveis d'atenció a la persona, distribuïdes entre els diferents serveis de SAD que gestionem.

El desconfinament i la reobertura dels serveis

Principals actuacions realitzades **a partir del mes de maig**.

El 5 de maig de 2020 s'aprova un Pla de Desconfinament per a tots els serveis d'atenció domiciliària.

La setmana de l'11 al 17 de maig de 2020 s'inicia la Fase 1 del Pla de Desconfinament i les primeres accions per normalitzar els serveis, de manera coordinada amb els Serveis Socials de cada territori.

El 25 de maig de 2020 s'activa la cobertura ordinària de tots els serveis SAD. S'incrementa l'atenció a 391 persones en el servei de neteja i a 1.042 persones en el servei d'atenció a la persona, un 63 % dels serveis. En aquesta data encara hi ha moltes famílies que poden fer-se càrrec de la persona usuària i/o del servei de neteja i no reinicien els serveis.

Es reincorporen als serveis les professionals que durant el confinament s'han desplaçat a treballar als centres residencials i es reactiven les presentacions d'inici de servei de forma presencial.

Serveis gestionats:

- SAD GIRONÈS-SALT
- SAD ALT PENEDÈS
- SAD GIRONA
- SAD PLA DE L'ESTANY
- SAD GARROTXA
- SAD SELVA
- SAD ALT EMPORDÀ
- SAD GARRIGUES (a partir de l'agost de 2020)

4.3 VIOLÈNCIA MASCLISTA



La declaració de l'estat d'alarma del 13 de març suposa el confinament de les persones que viuen als Serveis d'atenció i recuperació per a dones víctimes violència masclista i la suspensió de tota l'activitat presencial de la resta de serveis (visites, entrevistes, activitats grupals...).

Entre el 16 i 18 de març de 2020 s'activa el teletreball per a la majoria dels professionals i s'inicia l'atenció a les persones usuàries dels serveis de manera telemàtica. Algunes de les professionals dels serveis suspesos s'incorporen als equips de treball dels dos serveis d'atenció i recuperació per a dones víctimes de masclista, i reforçar així les necessitats laborals.

El confinament

Principals actuacions realitzades **a partir del 13 de març** en els serveis considerats essencials:

- Activació dels protocols facilitats pels Departament de Salut i de Treball, Afers Socials i Famílies, de la Generalitat de Catalunya.
- Anul·lació dels serveis presencials dels punts de trobada i del servei d'intervenció especialitzada (SIE).
- Distribució d'EPIS i de protocols d'actuació.
- Realització de plans de contingència específics per a cada servei.
- Distribució d'ordinadors portàtils als infants de les cases d'acollida pel seguiment escolar de les classes en línia.

El desconfinament i la reobertura dels serveis

Principals actuacions realitzades a partir **del mes de maig**.

El 25 de maig de 2020, la Unitat de Lluita contra la Violència Masclista de la Generalitat de Catalunya envia els protocols de desconfinament dels serveis i es comença a preparar la seva reobertura de manera progressiva.

Es farà en funció de cada servei i del territori on s'ubiquen.

Abans de la reobertura

- Es ventilen, netegen i desinfecten a fons els espais.
- Es porta a terme una revisió i higiene dels sistemes de ventilació i d'aire condicionat (centrals i individuals), d'acord amb la normativa Covid-19 vigent.
- Es realitzen accions formatives de riscos laborals al personal.

Després de la reobertura

- Es reforcen els serveis de neteja i desinfecció de les instal·lacions.
- S'estableix un protocol de ventilació constant i adequada dels espais.

Serveis gestionats

SERVEIS D'ACOLLIDA I RECUPERACIÓ PER A DONES I ELS SEUS FILLS I FILLES A CÀRREC

- SARV TARRAGONÈS
- SARV GIRONÈS

SERVEIS D'INTERVENCIÓ ESPECIALITZADA

- SIE GIRONÈS
- SIE FIGUERES (a partir d'octubre del 2020)

SERVEIS TÈCNICS DE PUNT DE TROBADA

- STPT FIGUERES
- STPT GAVÀ
- STPT VIC
- STPT GIRONA
- STPT MANRESA
- STPT TORTOSA

4.4 ALTRES SERVEIS



Serveis gestionats:

- SIS. Serveis d'acompanyaments als Serveis d'Intervenció Socioeducativa
- Centre Obert "El Masnou" (setembre de 2020)

Com a la resta de serveis, s'activen els protocols específics facilitats pels departaments de Salut i de Treball,

Afers Socials i Famílies, de la Generalitat de Catalunya.

El 13 de març de 2020 se suspèn tota l'activitat presencial i s'activa el teletreball així com l'atenció del servei via telemàtica.

El 14 d'abril s'inicien via telemàtica les classes de reforç escolar i d'acompanyament a les famílies, als serveis que ho requereixen. I a partir de l'1 de juny s'inicien ja algunes tasques de manera presencial.

SEGONA I TERCERA ONADA

La nova realitat

La gestió de la situació durant la primera onada de la pandèmia va ser molt dura i mirant enrere, ens sembla que ens va passar un tsunami per sobre.

Els mesos d'estiu ens van donar una petita treva que vam aprofitar per millorar mesures de protecció i seguretat així com els protocols d'actuació. Però amb l'arribada de la tardor ens arriba la segona onada de Covid-19.

Si bé és cert que estem molt més preparats i ho tenim tot molt més clar; sabem molt més sobre el virus i sobre els tractaments i protocols que s'han de seguir, disposem del material i dels equips de protecció individuals necessaris, s'ha format al personal amb accions formatives específiques i en general, tothom està molt

més conscienciat de manera que a la mínima simptomatologia, els treballadors segueixen el protocol previst; no podem abaixar la guàrdia.

La manca de material del principi, la improvisació i la incertesa dels primers dies, setmanes, de tothom, s'ha traduït amb protocols i eines per combatre-la, així com una millora de les sinergies entre els diferents agents implicats. I també incorporem la figura d'un assessor tècnic expert en millorar la pràctica assistencial en els serveis, que ens ajudarà a homogeneïtzar les accions a portar a terme.

A poc a poc els equipaments i serveis van tornant a la normalitat, adaptant les activitats a les mesures de protecció i seguretat vigents en cada moment, i sortejant els obstacles que sorgeixen pel camí.



LES PRIMERES DOSIS

Acabem l'any a les portes d'una tercera onada de la Covid-19 i amb l'horitzó a tocar de la vacuna.

En la primera campanya de vacunació es prioritzen les persones que formen part dels col·lectius de risc:

-621 dosis

-333 residents

-288 treballadors

-el 83,6 % del total previst



5. L'impacte econòmic de la Covid-19

La Covid-19 ha afectat el funcionament ordinari de tots els serveis gestionats. A més d'un impacte en la salut de les persones, ha suposat també un **impacte econòmic important** que desglossem en diferents àmbits:

Impacte econòmic. Principals despeses extraordinàries

736.690,77 €	TOTAL DESPESA EXTRAORDINÀRIA
306.790,77 €	Paga extra al personal per compensar el sobreesforç fet
163.000 €	EPIs
55.500 €	Material sanitari (termòmetres, gorres sanitàries, solucions hidroalcohòliques...)
13.000 €	Articles de seguretat (catifes, mampares protectores...)
5.000 €	Tests Covid-19 entre abril i juny del 2020
143.500 €	Serveis de neteja i desinfecció extraordinaris
9.900 €	Accions formatives específiques Covid-19
Altres	

• Adquisició de productes específics de protecció i desinfecció personal

–EPIs - guants, mascaretes, bates/gorres/peücs, monos/busos, ulleres -, gel desinfectant, pulsòmetres, tensiòmetres, termòmetres, cubells i bosses d'escombraries...

–Adquisició de Tests de detecció i cribratge entre els mesos d'abril i juny de 2020

–Contractació de serveis de desinfecció d'espais...

–Adquisició de més productes i alguns de nous per a la neteja i desinfecció d'espais i elements diversos.

–Increment de les hores de neteja de les instal·lacions.

• Increment de la despesa laboral

–**Increment de la ineficiència d'hores**, és a dir, hores pagades als treballadors però no facturades als titulars dels serveis. En els serveis SAD, per exemple, durant el confinament s'ha passat del 4 % mensual inicial al 90 % pel que fa al serveis de neteja i al 25 %, en els serveis d'atenció a la persona.

–**Increment de les baixes laborals** per diferents circumstàncies:

- Baixes preventives per ser treballador de risc.
- Baixes per quarantenes degudes a contactes directes amb positius de Covid-19.
- Baixes per infecció de Covid-19.

Durant l'estat d'alarma i en la majoria dels serveis SAD aquestes baixes van fins i tot doblar el número d'hores de baixa dels treballadors, i van incrementar de manera exponencial la despesa laboral.

–**Pagament extraordinari de 900 €** al personal dels serveis d'atenció domiciliària (SAD) i al personal indirecte de les residències de gent gran.


–**Pagament extraordinari de 400 €** a les directores i altres tècnics de les residències de gent gran (fisioterapeutes, psicòlegs, treballadores socials i terapeutes ocupacionals), així com als professionals de serveis centrals.

En total, 448 professionals i un import de 306.790,77 €

Amb aquests pagaments extraordinaris, SUMAR ha volgut compensar l'esforç i dedicació a tots els treballadors de l'entitat que no estaven inclosos a les ajudes extraordinàries de 900 € atorgades per la Generalitat de Catalunya.

–**Reducció generalitzada de molts dels serveis d'atenció a les persones:**

- Tancament dels centres de dia i dels centres de serveis.
- Cancel·lació total o parcial dels serveis de neteja d'atenció domiciliària i d'aquells d'atenció a la persona considerats no essencials, molts dels quals a conseqüència de l'increment de la disponibilitat de les famílies arran del confinament.



En un moment excepcional de crisi com ha estat la covid-19, volem agrair l'increïble esforç per part dels nostres professionals i la confiança dipositada dels residents i familiars en els nostres serveis.

Moltes gràcies!



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA



Diputació
de Girona



Consorci
d'Acció Social
de la Garrotxa



Consorci de Benestar Social
Gironès - Ialt



CONSELL COMARCAL
DE L'ALT EMPORDÀ



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDES



CONSELL COMARCAL
DEL BAX EMPORDÀ



Consell Comarcal
Berguedà



CONSELL COMARCAL
DE LES GARRIGUES



CONSELL COMARCAL
DE LA NOYA



Consell Comarcal
d'Osona



Consell Comarcal
del Pla de l'Estany



Consell Comarcal
de la Selva

Mancomunitat del
Bisaurà i
Alt Lluçanès



AJUNTAMENT DE
Sant Cugat



Ajuntament
de Girona



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat



AJUNTAMENT
DE LLAGOSTERA



Ajuntament
de Sant Hilari Sacalm



Ajuntament
de Vidreres



Ajuntament
de Vic



Ajuntament de
Sant Vicenç de Torelló



Ajuntament de
Sant Pere de Torelló



Ajuntament de
Santa Maria d'Oló



Ajuntament de
Sant Sadurn d'Anoia



AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA



Ajuntament
dels Hostalets de Pierola



Ajuntament
de Maials



Ajuntament
de Vilablareix



Ajuntament
de Viladrau



Ajuntament
de Begues



AJUNTAMENT DE
RIBES DE FRESER



AJUNTAMENT
DE VACARISSES



Ajuntament
d'Aguiliana



Ajuntament
del Masnou



Ajuntament
de Ripoll



Ajuntament de
Cassà de la Selva



Ajuntament de
Fogars de la Selva



AJUNTAMENT DE
RIBES DE FRESER



Ajuntament de
Castellnou de Bages



ajuntament de palafrugell



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

Parc Científic i Tecnològic de la UdG
(Ed. Narcís Monturiol)
Emili Grahit, 91. Bloc B. 3a Planta
17003 Girona
Tel. 972 439 168
info@sumaracciosocial.cat
www.sumaracciosocial.cat

-  @sumar_asc
-  @sumaracciosocial
-  Youtube
-  LinkedIn
-  sumaracciosocial

