



# BONES PRÀCTIQUES SOCIALS

Comunitat d'innovació i coneixement

## Programa de suport a les quarantenes

FITXA DIVULGATIVA. ANY D'EDICIÓ: 2021

**Ajudar les persones en aïllament per reduir les desigualtats socioeconòmiques en la pandèmia**

Ho promou: **Departament de Salut**

**PRÀCTICA FINALITZADA  
2021**

## PRESENTACIÓ

---

El Programa de Suport a les quarantenes de l'Ajuntament de Barcelona tenia com a objectiu estratègic donar suport a domicili a les persones amb covid-19, o aïllament per contacte, que tenien dificultats per complir les recomanacions sanitàries d'aïllament domiciliari, i reduir, així, les desigualtats socioeconòmiques en la pandèmia. Va néixer a l'abril del 2020, arran de la detecció de necessitats i dificultats per complir les normes d'aïllament domiciliari sense sortir del domicili o sense córrer el risc de transmetre el contagi a persones convivents. Fruit del treball entre administracions i entitats socials, funcionava amb la derivació al programa municipal per part dels professionals del treball social de la xarxa sanitària. Els serveis que es podien prestar als domicilis de les persones usuàries eren el lliurament de lots d'alimentació per a 15 dies o menjar cuinat en cas de necessitat; la provisió de mascaretes i altres equips de protecció individual; productes de neteja de la llar; productes d'higiene personal; servei de neteja i desinfecció del domicili; baixada de residus, i passejada de gossos. Durant la primera fase, es va disposar, també, d'allotjaments temporals en apartaments, complementaris als hotels salut, per a persones que havien estat contacte de risc o havien de completar els dies de quarantena, fins que la mateixa xarxa d'hotels va poder assumir aquesta funció. Durant la primera onada va ser un dels projectes transversals coordinats des de la Gerència Municipal i va suposar, també, la mobilització de personal municipal voluntari i de personal de l'Espai Barcelona Cuida. Finalment va ser gestionat per la mateixa Direcció de Salut, amb el suport de les entitats contractades per a la provisió del servei o formades per persones voluntàries.

**Aquesta pràctica està vinculada amb** salut, atenció social, urgències i emergències, covid-19.

## CONTEXT

---

Des de mitjans de març del 2020, arran de la pandèmia de la covid-19, i de la necessitat de fer quarantenes o aïllament domiciliari de persones en sospita o amb resultat de SARS-CoV-2 positiu o en situació d'aïllament preventiu, es va detectar, especialment des de l'atenció primària de salut, que algunes d'aquestes persones mostraven dificultats socials i vulnerabilitats personals que feien difícil poder fer aquest aïllament sense sortir del domicili o sense córrer el risc de contagiar persones convivents.

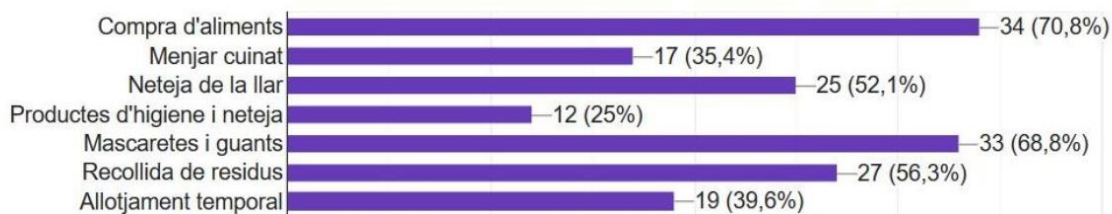
Inicialment, i com a primera resposta, des del 16 de març de 2020 es va habilitar un circuit directe que va permetre donar d'alta temporalment 578 llars al servei d'àpats a domicili de l'IMSS per derivació dels centres de salut al CUESB. També, el Consorci Sanitari de Barcelona va habilitar els hotels salut com a dispositiu alternatiu a l'aïllament domiciliari per símptomes lleus.

Paral·lelament, l'anàlisi de dades territorials d'incidència de l'Agència de Salut Pública va detectar desigualtats a la ciutat, i es va considerar prioritari reforçar l'actuació per facilitar el compliment de les normes d'aïllament en les situacions de més vulnerabilitat socioeconòmica. Algunes condicions dels habitatges i les dificultats socials i econòmiques feien més difícil complir les normes d'aïllament o confinament al domicili: habitatges compartits amb diverses unitats familiars, persones que vivien soles i no disposaven de xarxa familiar o social, haver de sortir a comprar o per qualsevol necessitat, no disposar de mascaretes, etcètera.

Així, doncs, **es va crear el Programa de suport a les quarantenes per a persones afectades de covid-19 o en situació d'aïllament preventiu domiciliari, com un dels projectes transversals coordinats des de la Gerència Municipal, dissenyats des de la Direcció de Salut, i fruit del treball conjunt entre administracions, amb entitats, i el personal municipal, en estreta coordinació amb la xarxa d'atenció primària de salut i sota la seva derivació.** Va començar a funcionar el 22 d'abril de 2020, després de fer una valoració ràpida dels serveis per proveir, amb una enquesta a 48 professionals de treball social dels centres d'atenció primària, sobre les necessitats no cobertes que detectaven per prevenir l'extensió de contagis als domicilis, amb aquest resultat:

Quines necessitats no cobertes us esteu trobant en les llars amb algun membre COVID+ o contacte de risc, per evitar l'extensió del contagi?

48 respostes



## OBJECTIUS I ABAST

---

Els **objectius generals** i del Programa de suport a les quarantenes eren els següents:

1. Prestar serveis i productes de manera ràpida a les persones usuàries que ho necessitaven, després d'un cribratge i valoració social, per fer la quarantena necessària en el temps que marcava la normativa o en el temps que necessitaven per recuperar-se de la simptomatologia.
2. Ajudar a minvar la propagació del virus de la covid-19 lliurant serveis i productes a domicili per a les persones i famílies que havien de fer quarantena.
3. Coordinar-se amb els equips i col·laboradors i anar ajustant criteris, requisits d'accés a cada servei i protocols per adaptar-se als canvis i realitats canviants cada mes i fer més eficaç el funcionament del programa.

Els serveis que es podien prestar eren, específicament:

- Preparació i lliurament a domicili d'àpats cuinats (esmorzar, dinar, sopar), lots d'aliments (tenint en compte al·lèrgies i requeriments i preferències dietètiques), llet i bolquers per a nadons, material d'higiene personal, material de neteja de la llar i equips de protecció individual per a adults i infants: mascaretes quirúrgiques, mascaretes FFP2, guants.
- Recollida de residus domèstics dos dies a la setmana.
- Servei de desinfecció de la llar en casos amb requisits determinats.
- Passejada de gossos en casos amb requisits determinats.

Durant la primera fase també es va disposar d'allotjaments temporals en apartaments per a perfils complementaris amb potencial de contagi, però sense necessitat del seguiment sanitari presencial dels hotels salut.

Pel que fa al **col·lectiu destinatari**, el programa s'adreçava a persones o nuclis familiars amb diagnòstic (confirmat o clínic) de covid-19 o en aïllament domiciliari per contacte amb un cas (durada actual: 10 dies), que presentessin dos requisits mínims: 1) Soledat o poca o nul·la xarxa social o familiar que pogués donar suport. 2) Situació econòmica precària que no permetés la compra en línia. A banda dels específics de necessitat de cada servei.

## PROCÉS D'IMPLEMENTACIÓ

### » ETAPES

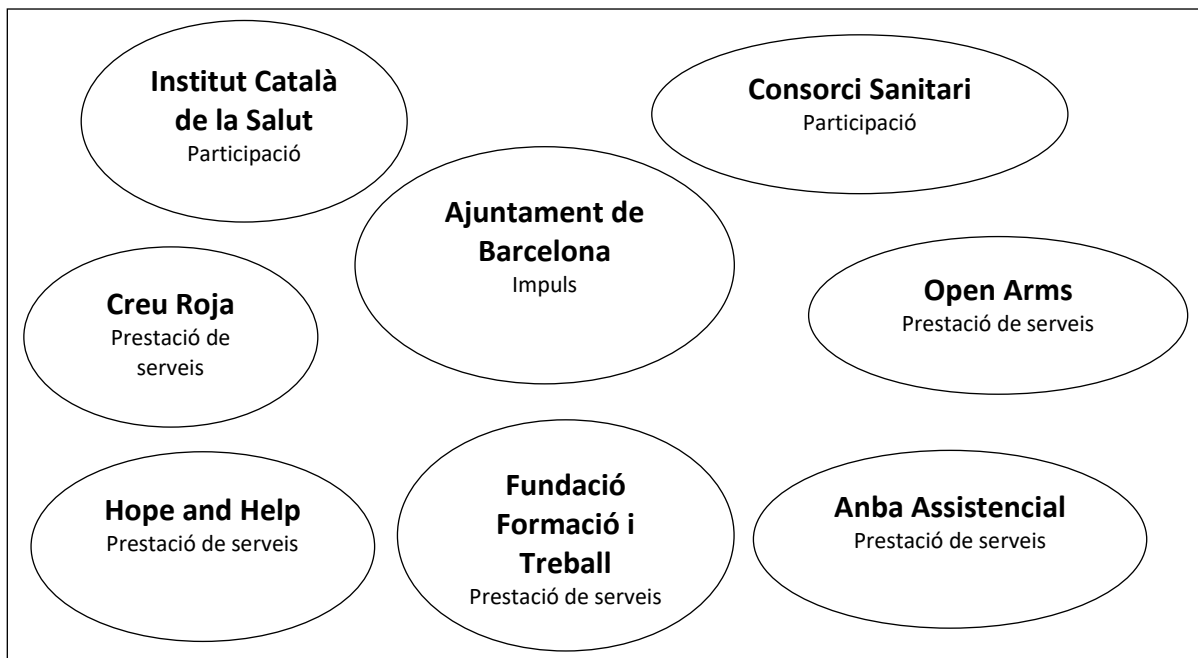
El gràfic següent presenta, de manera sintètica, com es procedia en el Programa de suport a les quarantenes:

DERIVACIÓ	ACTIVACIÓ	DESPLEGAMENT
<p>1) <b>Professionals de treball social</b> dels CAP i de centres hospitalaris de la xarxa pública de salut feien una valoració social i comprovaven que la persona usuària complia els dos requisits mínims:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Soledat o poca o nul·la xarxa social o familiar que pogués donar suport.</li> <li>-Situació econòmica precària que no permetés la compra en línia.</li> </ul> <p>2) <b>Enviament</b> per correu electrònic de la fitxa de sol·licitud i acord responsable de confinament voluntari.</p>	<p>3) <b>Personal municipal</b> que gestionava l'activació dels serveis, feia seguiment d'incidències, coordinava els procediments, etcètera.</p> <p>4) <b>Contractacions:</b> contractacions d'emergència mensuals, d'acord amb el Decret d'Alcaldia S1/D/2020-421, d'11 de març.</p>	<p>5) <b>Intervencions</b> amb suport de les entitats següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creu Roja: preparava els lots i feia els desplaçaments per lliurar-los als domicilis.</li> <li>-Open Arms: servei de lliurament d'EPI i baixada de residus (des d'abril fins a juny del 2020).</li> <li>-Fundació Formació i Treball: servei de cuina i lliurament dels àpats als domicilis.</li> <li>- Anba Asistencial: empresa acreditada que feia les neteges i desinfeccions dels domicilis amb unes necessitats especials.</li> <li>- Fundació Hope and Help: fundació que feia les passejades de gossos amb persones voluntàries en els casos sense suport familiar o veïnal.</li> </ul>

## » ACTORS IMPLICATS

El Programa de suport a les quarantenes es va impulsar i coordinar des de l'Ajuntament de Barcelona (Direcció de Salut, amb la col·laboració inicial de la Gerència de Coordinació Territorial i persones voluntàries de diverses àrees municipals) i hi van col·laborar agents del sistema sanitari (Consorti Sanitari de Barcelona, Institut Català de la Salut, entre altres) i les organitzacions i entitats següents, majoritàriament del tercer sector: Creu Roja, Formació i Treball, Hope and Help, Anba Assistencial, Open Arms i Fundació Formació i Treball.

El gràfic següent presenta, de manera esquemàtica, els agents que van formar part del programa.



## » RECURSOS

D'una banda, el Programa de suport a les quarantenes es va desenvolupar amb els **recursos humans** següents:

En la fase inicial del programa, durant el primer estat d'alarma (d'abril a juny del 2020), es va comptar amb dues persones de perfil tècnic social que gestionaven el correu electrònic en horari de 8.00 a 19.00 hores, i diferents persones voluntàries municipals d'altres àrees o districtes que col·laboraven en la gestió de l'activació dels diversos serveis, relació amb els proveïdors, seguiment de la satisfacció dels usuaris, etcètera.

En la fase de manteniment, la tasca municipal es va centralitzar en l'equip del Departament de Salut:

- Una auxiliar administrativa amb tota la seva jornada laboral (37,5 hores a la setmana), que gestionava el *mailing* i les peticions. Amb una persona que es podia

mobilitzar per fer relleu en cas d'absències, vacances, etcètera, i que podia donar suport (per exemple gestionant la part d'àpats) en dies de pic de demanda.

- Una gestora de projectes amb formació universitària i experiència en treball social (en aquell moment gestionava diversos projectes, i aquest li comportava aproximadament 20 hores a la setmana). Funcions: fer i actualitzar protocols (circuit, fitxa), respondre incidències i consultes de l'auxiliar, fer avaluacions, donar suport en la contractació i relació o reunions amb entitats col·laboradores.
- Un tècnic que destinava a aquest programa 10 hores a la setmana amb la funció de revisar les bases de dades i elaborar informes setmanals.
- Un director amb les funcions de planificació, gestió de la contractació, relació amb CatSalut, ICS, entitats col·laboradores, etcètera.

D'altra banda, pel que fa als **recursos econòmics**, el cost ha anat variant en funció de les demandes. Degut a l'estat d'alarma, es van fer contractes d'emergència a les entitats proveïdores. D'acord amb les instruccions de Gerència Municipal, a partir del juliol aquests contractes no podien cobrir més de 30 dies i s'havien de renovar mensualment. El cost total dels contractes per serveis a domicili ha ascendit a 279.000 euros.

## RESULTATS

---

El Programa de suport a les quarantenes es va desenvolupar com estava previst, fent modificacions de millora per anar adaptant-se a les realitats canviants de la pandèmia. Per exemple, s'han fet com a mínim quatre versions de la fitxa de derivació, s'han incorporat nous productes a les cistelles d'alimentació i nous productes per respondre a les necessitats: llet infantil, bolquers, mascaretes infantils, etcètera.

Pel que fa als indicadors generals del seu desenvolupament, la taula següent presenta les dades bàsiques d'activitat al tancament del programa a juliol del 2021.

Principals indicadors des del 22 d'abril de 2020 fins al 16 de juliol de 2021:

Persones ateses en el programa	9.902
Llars amb algun servei prestat	2.796
Llars que han rebut servei d'àpats cuinats	349
Llars que han rebut lots d'alimentació	2.241
Llars que han rebut lots amb productes de neteja de la llar	1.684
Llars que han rebut lots amb productes d'higiene personal	1.662
Llars que han rebut equips de protecció individual	1.475
Nombre de mascaretes higièniques lliurades	25.461
Nombre de mascaretes FFP2 lliurades	3.880
Llars que han rebut servei de neteja de la llar	59



Pel que fa a **distribució territorial**, cal destacar que el programa ha estat present en tots els barris de la ciutat, encara que el districte que ha tingut un nombre superior de cistelles o lots d'alimentació lliurats a domicili ha estat Nou Barris, seguit de Sant Martí, Horta-Guinardó i Ciutat Vella. I pel que fa a àpats cuinats lliurats als domicilis, l'Eixample ha estat el districte amb més demanda, seguit de Sant Martí, Nou Barris i Horta-Guinardó.

Finalment, cal esmentar que el programa ha permès que moltes famílies i persones usuàries poguessin fer les quarantenes amb **dignitat personal i cobrint les seves necessitats bàsiques**. S'han fet **enquestes de valoració i satisfacció de les persones usuàries**, que es mostren satisfetes i agraïdes pels serveis lliurats al seu domicili.

Aquest programa, gestionat des de la Direcció de Salut de l'Àrea, va funcionar fins al 16 de juliol de 2021, en què, seguint la previsió de normalització de serveis i circuits extraordinaris establerts durant la pandèmia, es va treballar conjuntament per tal d'establir un nou circuit per a la gestió de situacions d'urgència sense cap altra alternativa per garantir les necessitats bàsiques de persones en aïllament: el treballador o treballadora social del sistema de salut envia un correu electrònic al centre de Serveis Socials de referència amb els motius de la demanda, o al CUESB, en cas de petició urgent fora de l'horari d'atenció dels CSS.

## APRENTATGE

---

Entre les **fortaleses** del Programa de suport a les quarantenes es pot destacar les següents:

- Adaptació al canvi de l'equip de treball, que va deixar de banda projectes que es portaven per poder executar i gestionar el programa.
- Resposta a algunes necessitats primàries de la ciutadania, en una situació d'emergència social i mèdica com ha estat la de la pandèmia de la covid-19.
- Aprentatges i millores de processos, protocols, etcètera.
- Treball col·laboratiu entre diferents administracions i departaments: Generalitat de Catalunya, ICS, Consorci de Salut, ASPB, IMSS, etcètera.
- Treball cooperatiu amb les entitats prestadores dels serveis i amb actitud d'anar fent millores contínues.

Per la seva banda, es detecten algunes **dificultats** a les quals el programa ha donat resposta:

- La gestió d'allotjaments va comportar molt d'esforç logístic per una demanda relativament petita i finalment es va reconduir adequant els circuits d'Hotel Salut perquè poguessin assumir aquestes funcions puntuals.



- Contractació d'emergència mensual: acumulació d'un alt volum de feina de contractació.
- Necessitat d'escolta activa i de respondre a les necessitats que anaven sorgint de manera molt ràpida en el context de la pandèmia.

Finalment, pel que fa a la **transferibilitat**, cal esmentar que el programa no ha estat fins ara transferit a cap altre municipi, però sí que el CatSalut va demanar dades i informació sobre els seus resultats. Més enllà d'això, els elements amb més potencial de transferibilitat serien la perspectiva de desigualtats territorials en salut i la col·laboració i coordinació entre recursos propis, entitats, agents socials i agents de salut. A més, s'està preparant una comunicació que n'analitza els resultats per fer una presentació en un congrés professional.

## INFORMACIÓ PRÀCTICA

**Ho promou/impulsa:** Departament de Salut, Serveis Socials d'Atenció Bàsica i Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)

**Professional o tècnic referent:** Beatriz Garcia Idoate - [bgarcia@bcn.cat](mailto:bgarcia@bcn.cat)  
- 667 742 574

### Documentació disponible

Document	Tipus	Data
Circuit, fitxa de peticions i carta de compromís signada per la persona usuària	Document intern	02/2021
Informes setmanals: mes d'octubre del 2020, mes de gener del 2021 i mes de febrer del 2021	Document intern	01/2021
Avaluacions fetes a 50 treballadores socials i a 30 persones usuàries	Document intern	01/2021
Nou circuit a partir del 16 de juliol	Document intern	07/2021

## EVOLUCIÓ

---

### Actualització a juliol del 2022

L'afectació de la pandèmia de la Covid-19, durant els primers mesos de l'estat d'alarma, va generar unes circumstàncies especials en les persones amb poc suport social/familiar que havien de fer quarantena, motiu pel qual es va dissenyar aquesta pràctica.

A partir de juny de 2021, i en coordinació amb els serveis socials d'atenció primària i especialitzada, es va valorar pertinent fer un tancament escalonat del programa i tornar al funcionament pels circuits habituals, prèviament establerts, abans de l'estat d'alarma.

A juliol de 2021 es tanca definitivament.