

Gesad, la herramienta ideal para gestionar el Servicio de Ayuda a Domicilio en las Administraciones Públicas

El sistema de gestión para el sector más empleado en España se adjudica los concursos del Ayuntamiento de Barcelona y la Diputación de Sevilla, mientras sigue lanzando novedades para facilitar el día a día como una nueva app

Son ya catorce años de historia los que acumula **Gesad**. Catorce años de trabajo que le han permitido ganarse la confianza de numerosas instituciones, hasta el punto de haberse convertido en el **sistema de gestión para la Ayuda a Domicilio más utilizado en España**. Se emplea en siete de cada diez municipios españoles, en **más de 5.850 instituciones repartidas por todo el territorio nacional**. Y esa cuenta sigue creciendo. Recientemente, otras dos Administraciones Públicas de gran relevancia, **la Diputación de Sevilla y el Ayuntamiento de Barcelona**, han adjudicado a Gesad la implantación de un sistema de información único en el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).

En el primer caso, la licitación demandaba la unificación de la información del SAD de todos los ayuntamientos sevillanos de menos de 20.000 habitantes con la del ente provincial. Así será con la adjudicación a Gesad, que se encargará de dotar de una mayor eficiencia al SAD de la provincia (reduciendo la doble entrada de datos, por ejemplo) y de proporcionar un mayor control sobre su realización. En total, 89 ayuntamientos y una Entidad Local Autónoma (ELA) utilizarán Gesad para mejorar el día a día de su Servicio de Ayuda a Domicilio.

El SAD es el que interviene la Diputación de Sevilla es el de mayor implantación en esta provincia, tanto por el número de usuarios a los que se atiende, como por el número de contrataciones de profesionales vinculadas a él. Es esa complejidad en la gestión de usuarios y personal lo que llevó a la Diputación sevillana a buscar un nuevo sistema de información que garantizase la gestión, el registro y el almacenamiento de la ingente cantidad de información que genera su SAD.

El ente provincial buscaba, como especificó su pliego de contratación, que la gestión y el registro de las incidencias permitiesen disminuir el tiempo de espera, incrementasen el nivel de satisfacción de usuarios, familiares y profesionales, y mejorasen el flujo de comunicación entre los profesionales que intervienen en el servicio. Otro requisito que debía cumplir el sistema vencedor era el de permitir un seguimiento en tiempo real del trabajo de los profesionales que prestan la ayuda domiciliaria en el hogar de los usuarios, para garantizar la calidad del servicio en tiempo y forma.

Con todos esos objetivos en mente, Gesad presentó su propuesta para

La Diputación de Sevilla y Barcelona ya confían en el sistema de Gesad para la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)

este concurso, al incluir funcionalidades como su **gestión de incidencias**, una de las más valoradas en el día a día por sus clientes. Otra de las más destacadas es **Gesad Time Control**, que garantiza la realización del SAD porque permite saber la hora exacta de inicio y finalización del servicio por parte del auxiliar en el domicilio del usuario.

EL RETO DE BARCELONA

En el caso de Barcelona, el Instituto Municipal de Informática (IMI) abrió este concurso público para adquirir un sistema de gestión que pudiesen emplear todas las empresas que licitan allí el servicio público. En este concurso, en el que la opción vencedora ha sido la de Gesad, se marcaron una serie de objetivos que el proyecto que resultase elegido debería reunir. El primero era el de proporcionar un sistema de información único para las empresas adjudicatarias del SAD que diese cobertura a la gestión de la provisión de los servicios que se prestan en casa del ciudadano con control de presencia a domicilio.

Además, con este concurso se buscaba una gestión más eficiente que evitase la doble introducción de datos entre las diferentes partes del sistema de información global. Esto se alcanza-

rá integrando el nuevo de Gesad con el resto de sistemas de información municipales y dando continuidad a los procedimientos que suceden en parte en el sistema de información municipal y en parte en ese nuevo sistema de información de provisión del SAD.

Gesad, como sistema vencedor de este concurso, facilitará además la toma de decisiones de los responsables del servicio SAD al interiorizar sus propios datos. También hará más sencilla su gestión económica al basarse en mecanismos de control de presencia en el domicilio, como los que hemos mencionado antes, y ofrecerá mejores herramientas para el seguimiento y el control de la realización del SAD. Esto incluye, entre otros aspectos, la **facturación** o el seguimiento de las incidencias. Y aumentará, en consecuencia, la calidad en el servicio a las personas atendidas, los beneficiarios y las personas que con ellos conviven.

Todo, en el marco del nuevo modelo de gestión de proximidad que se está implantando en Barcelona y que toma como bases las conocidas como 'superislas' de los cuidados. Éstas necesitan de pequeños equipos de profesionales, formados por una docena de trabajadores, que atienden a unas 60 personas que viven en una misma zona residencial. Así, se crearán comunidades de cuidados estables con un doble objetivo: mejorar la calidad de la atención y optimizar también las condiciones de trabajo de los profesionales. El objetivo es que hasta 2025 se implementen entre 60 y 120 de estas nuevas 'superislas'.

LA INNOVACIÓN MEDIANTE GESAD MOBILE

Si Gesad ha podido ganarse la confianza de estas dos importantes instituciones y de muchas otras entidades es por su afán por seguir buscando la forma de que la última tecnología disponible sea de verdadera utilidad para el Servicio de Ayuda a Domicilio. Es ahí donde se enmarca el lanzamiento de **Gesad Mobile**, una app móvil dirigida a dos perfiles diferentes dentro de las entidades que gestionan el SAD: el auxiliar domiciliario y el coordinador. En función del perfil con el que se acceda a ella, las funcionalidades que pueden encontrarse cambian.

En el caso del auxiliar domiciliario, la app le permite realizar los fichajes que necesita hacer a lo largo del día, y obtener la información de los servicios que tiene que prestar. Así, el coordinador ya no tiene que preocuparse de enviar periódicamente el planning a los trabajadores, y el auxiliar puede consultar en cualquier momento sus fi-

chajes, su planificación y la información de cada usuario. Además, el coordinador puede enviar mensajes a los trabajadores desde Gesad Mobile y utilizar la app como sistema de mensajería profesional, sin necesidad de realizar llamadas o de utilizar otras aplicaciones como Whatsapp. Como explica Chema Prados, director de Gesad, "el

LA FORMACIÓN COMO CLAVE

Junto a la innovación, otra referencia clave en la labor diaria de Gesad es el de la formación. Como explica Chema Prados, "desde que implantamos nuestro campus hace unos años, son miles de profesionales los que ya han adquirido competencias en nuestra herramienta". La realidad es que "cada



Nace Gesad Mobile, una app móvil dirigida a dos perfiles diferentes dentro de las entidades que gestionan el SAD: el auxiliar domiciliario y el coordinador

auxiliar recibirá toda la información que necesita para gestionar su trabajo sin tener que pasar por la oficina. Y todo, por supuesto, con la máxima garantía en lo que a protección de datos se refiere".

Gesad Mobile, desde el perfil del coordinador, le permite no solo ver su planificación de trabajo, sino también la de los empleados que gestiona. También puede acceder a información o datos sobre usuarios y trabajadores (tipo de contrato, direcciones, teléfonos de contacto, tareas, bajas...). Además, tiene la opción de realizar encuestas con las que mejorar la calidad del trabajo que se está realizando. En definitiva, con Gesad Mobile, el coordinador puede consultar los datos que necesite, donde quiera y cuando quiera. Una posibilidad especialmente valiosa en situaciones de urgencias, guardias...

vez vemos más ofertas de empleo que requieren de conocimientos en Gesad, y eso nos llevó a pensar que debíamos hacer fácil esa formación para los demandantes de trabajo", asegura Prados.

Por ello, el pasado 5 de octubre dio comienzo un nuevo **Curso de Iniciación a Gesad**, diseñado para coordinadores de Ayuda a Domicilio que quieran mejorar en sus competencias de trabajo con este sistema. Ya sea porque quieran mejorar la calidad de su trabajo dentro de su empresa o porque busquen mejorar su currículum con un certificado de los conocimientos iniciales Gesad, la convocatoria de esta formación volvió a ser un éxito de participación.

Al respecto, Chema Prados considera que "tenemos una grandísima responsabilidad, dado que Gesad se ha convertido en la herramienta con la que se gestionan diariamente los servicios domiciliarios de casi 300.000 dependientes en España, y es una cifra que va en aumento". Por ello, "según vayan creciendo estos servicios, el uso de Gesad también se incrementará, y las empresas requieren de profesionales muy bien formados en nuestra herramienta", concluye.