



DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

SISTEMA DE GESTION DE SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO



1. INTRODUCCIÓN

Soft4Care® es un sistema de información (con alcance de ERP y CRM) para la gestión técnica y administrativa de servicios que se prestan en entorno domiciliario.

El sistema está desarrollado con las últimas tecnologías de aplicaciones sobre plataforma Web, de forma que con un simple PC y una conexión a Internet se puede tener en la mano del profesional, el atendido o su familia, y en general cualquier otra persona que lo necesite, toda la información sobre el programa asistencial, terapéutico, médico, etc. seguido por el asistido con herramientas que miden su evolución, la respuesta a tratamientos específicos, control de medicaciones, etc. Además de esto, gestiona todos los aspectos administrativos, médicos, asistenciales, psicológicos, etc. de cada usuario de los servicios domiciliarios.

El software funciona en la modalidad de SaaS (Software as a Service); en el software en modalidad SaaS, el cliente alquila un producto software con todos los requisitos necesarios para que funcione. TSAD le proporciona unas claves personales de acceso al software y el cliente, a través de Internet, accede al aplicativo. No debe preocuparse de qué servidor necesita, de copias de seguridad, etc. Solamente debe tener un ordenador con unos mínimos requisitos y una conexión a Internet. A cambio el cliente abona una cantidad mensual.

Funcionalmente, entre otros, contempla los siguientes módulos:

<p>Gestión Social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expediente familiar • Control y seguimiento de prestaciones • Incidencias • Informes <p>Gestión Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuarios del servicio • Familiares • Facturación • Incidencias • Etc. <p>Recursos Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empleados • Cálculo y gestión de horarios • Plan de formación • Etc. <p>Planificación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades del centro • Profesionales • Auxiliares 	<p>Gestión Terapéutica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valoración • Base del conocimiento • Programa de intervención • Evaluación programa intervención • Protocolos de intervención <p>Valoración</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valoración Integral Geriátrica • Otras valoraciones • Valoración enfermería <p>Gestión Médica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes • Exploraciones • Historia clínica • Farmacia • Gestión ambulatoria <p>Gestión Asistencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alimentación • Tareas de auxiliares • Controles • Enfermería
--	--

El sistema es modular de forma que se adapta al perfil de los servicios que se están prestando al usuario de acuerdo a tres niveles de configuración:

1. **Estándar:** gestiona servicios de carácter asistencial como son:
 - Limpieza y mantenimiento de la vivienda
 - Cuidado de la ropa

- Comida
 - Gestiones y acompañamiento
 - Control sanitario
 - Aseo personal
 - Movilización
 - Atención psicosocial
2. **Gold:** Además de los servicios de la estándar contempla servicios de tipo terapéutico como:
- Fisioterapia
 - Terapia ocupacional
 - Etc.
3. **Premium:** Además de los servicios de la Gold contempla servicios de tipo médico como:
- Enfermería
 - Telemedicina
 - Etc.

Una parte del sistema se ha implementado en movilidad, de forma que el empleado que realiza el servicio en la casa del cliente, puede llevar un dispositivo móvil tipo Tablet, en el que se descarga, a través de internet, los servicios que tiene que realizar el empleado en un periodo de tiempo (semana por ejemplo); al llegar al domicilio en el que debe prestar el servicio el empleado lee un código de barras situado en dicho domicilio y el sistema captura automáticamente la hora de entrada; el empleado a medida que va realizando las tareas puede incorporar la información relativa, en cuanto a su ejecución, de cada una de ellas; una vez finalizados los servicios el empleado lee de nuevo el código de barras y el sistema captura la hora de salida; en cualquier momento el empleado puede sincronizar el Tablet con Soft4Care descargando los datos de realización de servicios y actualizando la programación para próximos días.

2. FUNCIONALIDAD

2.1. CONFIGURACION ESTANDAR

2.1.1. GESTION SOCIAL

Desde este módulo, se gestiona toda la información relativa a las solicitudes de prestación de servicios domiciliarios, bien a una empresa o institución que opera este tipo de servicios o bien a una administración pública (Ayuntamiento, Comunidad Autónoma) que financia el servicio y contrata su prestación con un operador de dichos servicios.

Toda la información se estructura en torno a la unidad familiar y sobre ella se puede recoger la siguiente información:

- Sobre la unidad familiar:
 - Miembros que la componen
 - Datos ocupacionales
 - Vivienda y entorno
 - Estructura familiar

- Funcionamiento
- Sobre cada miembro de la unidad familiar
 - Discapacidad/Dependencia
 - Descripción
 - Autonomía personal
 - Autonomía social
 - Desarrollo cognitivo
 - Datos de escolarización
 - Económicos
 - Ingresos
 - Ocio y tiempo libre

Este módulo puede ser operado por la propia empresa suministradora de los servicios domiciliarios o por las entidades de la Administración que los financian y contratan (Ayuntamientos), permitiendo de esta forma integrar en la misma aplicación al financiador y al operador de los servicios de ayuda a domicilio.

2.1.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Desde este módulo se realizan los procesos relacionados con la administración del Centro y la administración del sistema (Soft4Care®).

- **Zonas**

El sistema permite establecer distintas zonas de actuación a las que quedan referidos los usuarios del servicio y los empleados que los realizan.

Una zona se define por unas coordenadas geográficas (dirección postal, código postal, etc.) del centro de la zona y un radio de actuación.

Automáticamente quedan adscritos todos los usuarios y empleados cuya dirección postal esté dentro de la zona, así como las nuevas incorporaciones.

Se pueden hacer asignaciones manuales de usuarios y empleados a una determinada zona

- **Usuarios del servicio**

Gestiona todos los datos del usuario del SAD, la información se estructura en carpetas en las que se recoge información sobre:

- Datos Identificativos
- Datos médicos y nutricionales
- Direcciones
- Datos de facturación
- Registro de ausencias del usuario, con repercusión automática en los módulos de planificación y control de ejecución de tareas, así como en el de facturación.

- Registro de pertenencias; permite llevar el control de ropa y menaje de lavandería

- **Familiares**

Gestiona los datos de familiares del usuario del SAD; se asocian los familiares al/los usuario/s respectivos.

- **Facturación**

Generación de las facturas de todos los conceptos de gasto de cada uno de los usuarios del SAD.

- Generación automática de la facturación en el día programado.
- Cualquier tipo de gasto.
- IVA en función del concepto de gasto.
- Uno o varios pagadores para cada factura con generación automática de la factura a cada uno.
- Descuentos globales o por conceptos, permanentes o de duración finita.

- **Inasistencias**

Permite recoger los días que un usuario no está en su casa de forma que esta información permite reflejar, de forma automática, su incidencia en otras áreas como planificación (auxiliares, enfermería), facturación, gestión de personal (asignaciones, turnos)

- **Usuarios del Sistema**

Gestiona los usuarios que pueden acceder a "Soft4Care®" y cuál es su nivel de acceso al sistema (qué partes puede ver y si tiene derechos de escritura o no); así mismo, contempla la funcionalidad del establecimiento de contraseñas seguras y personales para cada usuario.

2.1.3. RECURSOS HUMANOS

Desde este módulo se gestiona todo lo relacionado con los empleados de la empresa, la definición de puestos de trabajo y el plan de formación de la empresa, controlando las actividades de formación del plan así como los empleados que participan en cada actividad.

- **Empleados**

Gestiona todos los datos del empleado; la información se estructura en carpetas en las que se recoge información sobre:

- Datos Identificativos
- Direcciones
- Datos Laborales (Tipo de contrato, duración, altas, bajas, etc.)

- Datos salariales (Sueldo base, complementos, categoría, etc.); están ligados con las tablas de convenio de forma que cambiando la tabla actualiza a todos los empleados.
- Formación
- Experiencia

- **Puestos de Trabajo**

Contempla la definición de los puestos de trabajo que existen en la empresa (nombre, descripción, funciones específicas, cualificación requerida). Estos puestos están ligados con las categorías laborales del convenio.

- **Plan de Formación**

Se muestran los planes de formación de cada año y dentro de cada uno se muestran las actividades de formación de ese plan; entrando en cada actividad de formación se puede ver la descripción de la misma y qué empleados han participado en ella

- **Evaluación de Cursos**

Es una herramienta para evaluar el aprovechamiento de un participante en una actividad de formación

- **Sesiones de Formación**

Es una herramienta para llevar el control de asistencia de los participantes en una actividad de formación

2.1.4. GESTIÓN DE HORARIOS DE TRABAJO

Establecimiento de los horarios de disponibilidad de los empleados así como las horas mensuales contratadas con control de las horas reales trabajadas en las distintas categorías que establezca la empresa (normales, nocturnas, festivos, etc.).

El sistema incorpora una herramienta inteligente para el cambio de días entre el personal del centro

También dispone de una herramienta para cubrir la inasistencia de un empleado, proponiendo aquellos empleados que pueden cubrir dicha inasistencia sin afectar a la cobertura de los servicios.

Registro y Control de absentismo, así como del consumo de los días de vacaciones y festivos.

2.1.5. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE EJECUCION DE TAREAS

Esta opción permite la planificación de las tareas a realizar por el personal de atención directa (cuidadores, enfermeros/as, etc.).

Permite establecer el programa asistencial a realizar con cada uno de los usuarios del servicio de ayuda a domicilio, asignándole las tareas a realizar así como la duración y periodicidad de cada una de ellas; este programa asistencial individualizado puede ser obtenido por impresora para el periodo que se elija.

Partiendo de la carga global de tareas a realizar con cada uno de los usuarios del servicio de ayuda a domicilio, durante un periodo determinado, el sistema calcula e indica el nº de recursos necesarios, por categorías de personal, para la realización de esas tareas.

Planifica, para el periodo considerado, las tareas a realizar por cada empleado, cada día de ese periodo, teniendo en cuenta aspectos como los siguientes:

- Nº de horas disponibles, con relación a las contratadas, de cada empleado, así como los horarios (día, noche, festivos, etc.) de ejecución de dichas horas.
- Distancia entre el domicilio del empleado y el domicilio del usuario del SAD que estamos programando, o bien entre el usuario del SAD en el que realizando tareas ya programadas y el domicilio del nuevo usuario del SAD.
- El sistema trata de optimizar que se ajusten al máximo las horas contratadas con empleados y las horas de servicios a prestar a usuarios del SAD, minimizando las distancias de desplazamiento de los empleados.

Una vez planificadas las tareas a realizar por cada empleado el sistema permite trasladar dicha planificación al empleado, bien en papel o bien por medios electrónicos, sistema informático o teléfono móvil.

En el caso de uso de la solución de movilidad (teléf. Móvil), el empleado, al iniciar su jornada laboral, se conecta a través del telf. móvil con Soft4Care y se descarga la programación de tareas a realizar ese día; el sistema permite controlar la hora de llegada del empleado al domicilio del usuario del SAD, así como la hora de salida, a través de un dispositivo "Bluetooth", instalado en dicho domicilio y sin posibilidad de que el empleado pueda manipular dicha hora; según va ejecutando las tareas va recogiendo en el telf. dicha información y la envía, junto con la hora de llegada/salida, en tiempo real.

2.1.6. GESTIÓN DE CALIDAD

Desde este módulo se controla la calidad de los servicios que se realizan con cada uno de los usuarios del SAD, así como los procesos que definen cada uno de dichos servicios.

Permite recoger y gestionar la información relativa a aspectos como

- Modelo del sistema de gestión de calidad
- Gestión de Incidencias
- Gestión de no conformidades

El sistema permite reportar cualquier suceso que se aparte de los criterios de calidad, establecidos en los procedimientos de ejecución de los servicios o en cualquier área funcional de la empresa.

Estos sucesos son vistos por un responsable que establece si el suceso corresponde a una incidencia o a una no conformidad

Una incidencia es un suceso al que hay que dar una respuesta. Una vez identificado el suceso (puede ser de tipo médico, asistencial, administrativo, etc.) éste se reporta por la persona (auxiliar) que lo ha “conocido” al área correspondiente; el responsable de área indica las medidas puestas en marcha para la solución de la incidencia; el sistema controla el proceso de resolución de la incidencia.

Una no conformidad es el Incumplimiento de un requisito especificado en una norma aplicable (Protocolo, Tarea, etc.); una vez identificada, se establece el origen y el área o servicio responsable de la no conformidad; a continuación se analiza la causa y se proponen acciones correctivas o preventivas; el sistema permite hacer el seguimiento de la implementación de dichas acciones.

2.1.7. GESTIÓN DE SERVICIOS

Desde aquí se gestiona toda la oferta de servicios que suministra el centro. Se contempla desde la generación de un nuevo servicio, hasta la facturación del mismo pasando por la petición de estos servicios por parte del usuario del SAD a su familia y el control de ejecución del mismo.

Todos los servicios quedan recogidos dentro del sistema, de forma que se puede consultar los servicios que ha recibido un usuario en un periodo de tiempo o qué usuarios han recibido un determinado servicio, etc.

2.1.8. COMUNICACIONES

Este módulo incorpora una mensajería, propia del sistema, que permite hacer, de forma electrónica, todas las comunicaciones entre todos los sujetos implicados en la atención del usuario del SAD, es decir Dirección del Centro, Staff Médico y Psicológico, Profesionales y Familias.

2.1. CONFIGURACION GOLD

2.2.1. BASE DEL CONOCIMIENTO

Supervisa y gestiona el método terapéutico empleado por la Organización. En ella se recoge todo el conocimiento y experiencia acumulada por la institución para el tratamiento de sus usuarios.

Está estructurada en cuatro niveles jerárquicos, en los que se describen las áreas de actuación, las actividades que componen cada área, las tareas que conforman cada actividad y por último existe la posibilidad de desglosar en pasos cualquier tarea que, por las características del usuario, no pueda ser abordada de forma total.

Los programas terapéuticos de actuación sobre los usuarios, se establecen a partir de la Base del Conocimiento, asegurándose de esta forma que los programas son homogéneos y acordes con la metodología empleada por la institución

2.2.2. GESTION TERAPEUTICA

Supervisa y gestiona el programa terapéutico que está siendo aplicado a cada usuario del SAD. El programa contempla actuaciones multidisciplinares, de forma que se puede controlar, a nivel de usuario, todas las actuaciones que se están haciendo sobre él, aunque intervengan distintas disciplinas (psicólogo, fisioterapeuta, educador, etc.)

Se incorpora una herramienta para poder hacer las evaluaciones, de cada terapia, que el profesional crea conveniente, controlándose, de esta forma, la evolución de dicha terapia.

Existe, del mismo modo, otra herramienta para establecer planes de seguimiento para terapias o comportamientos específicos.

Se recogen los informes de seguimiento de cada uno de los programas de actuación (Fisioterapia, Logopedia, Talleres ocupacionales, Habilidades, etc.)

2.3. CONFIGURACION PREMIUM

2.3.1. GESTION MEDICA

Se recoge toda la información médica relacionada con el usuario del SAD como pueden ser:

- Aspectos genéticos
- Antecedentes médicos. Se recoge todo el historial médico del usuario
- Pruebas médicas. Recoge todo el archivo histórico de pruebas médicas que se le han hecho al usuario, con la posibilidad de poder incorporar imágenes escaneadas.
- Tratamiento/Medicación. Contempla toda la información relacionada con los tratamientos y medicaciones que tiene y ha tenido el usuario.
- Evolución médica. Contempla todo lo relativo a la información sobre la evolución de los tratamientos médicos y farmacológicos que ha tenido y tiene el usuario
- Seguimientos. Se puede establecer un programa de seguimiento sobre patologías clínicas definidas por el profesional médico (convulsiones, control de esfínteres, caídas, escoliosis, etc.) con representación gráfica de cada uno de ellos.
- Agenda de citas. Presentación en pantalla de las citas para un determinado doctor en el día actual ("Cita Diaria o Agenda de Citas").

2.3.2. GESTIÓN PSICOLÓGICA

Contempla todos los aspectos relacionados con el estudio, diagnóstico y tratamiento de problemas psicológicos o conducta anormal en el comportamiento del usuario del SAD.

- **Valoración**

Se estructura en dos áreas:

- Mental
- Emocional o Afectiva

En cada una de ellas se muestran las distintas escalas de valoración que utilice el centro o el profesional y de ellas cuales se han aplicado al usuario con la valoración correspondiente; se puede obtener la gráfica de evolución de las distintas valoraciones de una escala.

- **Control y Seguimiento de Conductas**

Contempla los siguientes apartados

- Definición de Conductas

Conductas que son susceptibles de ser controladas y seguidas en usuarios del SAD; recoge información sobre aspectos como

- Posibles formas de manifestarse la conducta
- Desencadenantes
- Inhibidores
- Instrumentos de control
- Psicológico
- Instrumental
- Farmacológico

- Seguimiento y Control

Se asignan, al usuario, las conductas que se quiere seguir y controlar; para cada una de ellas se recoge información como:

- Registro de episodios
- Medidas correctoras
- Evaluación del estado de la conducta con información gráfica de su evolución

- **Incidencias**

Gestión y control de las incidencias, de carácter conductual y psicológico, que se produzcan con el usuario.

Seguimiento de cada una de las incidencias, con información de las incidencias resueltas y estado en el que se encuentran cada una de las vigentes.

- **Informes**

Gestión documental de todos los informes relacionados con cada usuario