

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Programa de Ayuda a Domicilio

FUNDAMENTACIÓN

El Plan Andaluz de Servicios Sociales se planteó como objetivo "ampliar progresivamente y cualificar el Servicio de Ayuda a Domicilio para las personas mayores que lo necesiten, al objeto de propiciar la permanencia de éstos en su casa y en su entorno habitual".

Prestará pues, servicios preventivos, educativos y asistenciales a personas y familias con dificultades, facilitándoles una mayor autonomía y calidad de vida, y evitando así su desarraigo del entorno.

OBJETIVO GENERAL

Promover el pleno desarrollo y consolidación de los Programas municipales que presten este Servicio, en todos los Ayuntamientos menores de 20.000 habitantes.

Objetivos Específicos

1. Asegurar el mantenimiento de los S.A.D. municipales.
2. Realizar las ampliaciones necesarias en función de la disponibilidad presupuestaria.
3. Adecuar el Servicio a la Orden Reguladora de 15 de Noviembre de 2007, respecto a la financiación, documentación y criterios de formación de las Auxiliares de Hogar.
4. Adaptar las prestaciones del S.A.D. a las exigencias de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, incluyendo además esta nueva vía de acceso al Servicio.
5. Consolidar la utilización del Módulo S.A.D. del S.I.U.S.S.
6. Proponer el reciclaje de las Auxiliares del S.A.D., adecuando su formación a las exigencias de la Ley antes citada, que prevé otorgarles un Certificado de Profesionalidad.

EVALUACIÓN ANUAL

Se hará en función del análisis de las variables derivadas de los objetivos específicos.

Modelo único de funcionamiento de los proyectos de Ayuda a Domicilio

Introducción

En el desarrollo del Servicio de Ayuda a Domicilio como Prestación Básica, en el marco de los Ayuntamientos menores de 20.000 habitantes, ha sido fundamental la homogeneización de líneas de trabajo, documentación y criterios de actuación, con el objetivo primordial de dar el mismo tratamiento a todas las personas usuarias de este Servicio en los distintos Municipios.

Siguiendo en primer lugar las directrices de la Ley Andaluza de Servicios Sociales (Abril de 1988) y de la Orden Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma (Octubre de 1996) que la desarrolla, en este Modelo Provincial de Funcionamiento para los S.A.D. municipales se propone un modelo de gestión de los diferentes servicios municipales que unifique a todos ellos y que contemple lo más exhaustivamente posible todos los aspectos del funcionamiento de un servicio que cada vez se hace más complejo y cuya demanda ha desbordado todas las previsiones.

Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación se extenderá a todos los Servicios de Ayuda a Domicilio de los municipios menores de 20.000 habitantes de la provincia de Cádiz.

Objetivo general

Prestar las atenciones necesarias a personas y familias con dificultades de autonomía, facilitándoles un mayor nivel y calidad de vida y evitando así su desarraigo del entorno.

Objetivos específicos

1. Mantener a la persona usuaria en su hábitat, evitando internamientos innecesarios.
2. Intervenir con fines preventivos en situaciones de riesgo o crisis individuales o familiares.
3. Promover el aumento de la autonomía personal en el medio habitual.
4. Ayudar al cambio de actitudes y la modificación de hábitos necesarios para el desenvolvimiento personal.
5. Potenciar la cohesión familiar al asistir a las personas en el seno de la propia familia.
6. Favorecer la convivencia y la participación de usuarios y usuarias en la vida de la comunidad.

Características del servicio

La Ayuda a Domicilio es un servicio comunitario de carácter social.

Mediante personal especializado y supervisado, presta servicios preventivos, educativos y asistenciales a personas que presentan dificultades bien para valerse por sí mismas, bien para mantener el grupo familiar.

Por su carácter complementario y de apoyo, en ningún caso deberá suplantar la responsabilidad familiar o de otras instituciones.

Personas destinatarias

Con base en los principios de universalización y normalización, este servicio va dirigido a toda la población que presente necesidades susceptibles de ser cubiertas a través de las prestaciones propias del mismo y carezcan de autonomía personal de tipo parcial o total, temporal o definitiva, para permanecer en su medio habitual de vida.

Así, podrán recibir el Servicio todas las personas que por razones físicas, psicológicas y sociales, presenten incapacidad o dificultad, bien para valerse por sí mismas, bien para mantener el grupo familiar y necesiten apoyo para la realización de las actividades elementales de la vida diaria.

Sin perjuicio de lo anteriormente dicho se valorará preferentemente a los siguientes colectivos por sus especiales circunstancias:

- Tercera Edad, personas mayores de 65 años, que vivan solas y no puedan valerse por sí mismas, siempre que no puedan ser atendidas por sus familiares.
- Personas discapacitadas, tanto física, psíquica o sensorialmente, que vivan solas o que viviendo con familiares éstos necesiten ayuda para atenderlas.
- Familias, cuando en el seno de éstas existan situaciones que supongan un riesgo para su continuidad y estabilidad y, por lo tanto, requieran una intervención global.
- Personas enfermas, física o psíquicamente, que vivan solos o que viviendo con familiares éstos necesiten ayuda para atenderles.

Actuaciones básicas

DE CARÁCTER DOMÉSTICO:

Compra de alimentos y preparación de comidas.
Lavado, repaso, ordenación y planchado de la ropa.
Limpieza ordinaria y orden de la vivienda.

DE CARÁCTER PERSONAL:

Higiene y aseo personal.
Ayuda en el vestir y en el comer.
Control de la alimentación.
Seguimiento del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.
Apoyo para la movilidad dentro del hogar.
Actividades de ocio dentro del domicilio.
Compañía dentro y fuera del domicilio.
Acompañamiento a visitas médicas y gestiones.
Paseos con fines sociales y terapéuticos.

DE CARÁCTER EDUCATIVO Y DE APOYO PSICOSOCIAL:

Apoyo y estímulo a las relaciones con el entorno.
Apoyo o sustitución temporal del padre o de la madre.
Apoyo educativo y seguimiento en la adquisición de hábitos de alimentación, higiene, economía doméstica y organización del hogar.

DE CARÁCTER SOCIO-COMUNITARIO:

Acceso a actividades culturales y recreativas en el domicilio o en la comunidad.

ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS:

Servicio de Lavandería.
Servicio de Comidas.
Servicio de Teleasistencia.

QUEDAN EXCLUIDAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- La atención de otros miembros de la familia, que habiten en el domicilio, cuando no estén considerados como usuarios o usuarias del S.A.D..
- La realización de arreglos de la vivienda de cierta entidad como pintar, encalar o empapelar.
- Las tareas que sean responsabilidad de las personas que habiten en el domicilio derivadas de su condición de miembros de una Comunidad de vecinos
- La prestación del servicio fuera del horario establecido para cada caso.
- En general, aquéllas tareas que puedan poner en peligro la integridad física del personal Auxiliar del Hogar, debiendo ser realizadas por profesionales especializados.

Duración de la prestación

La duración de la prestación será la que se determine técnicamente por la persona responsable del Servicio, en función de la valoración de la situación personal y familiar, siendo revisable el período establecido siempre que se produzca algún cambio en las circunstancias iniciales, o por necesidades del servicio.

Derechos y obligaciones de usuarios y usuarias

Derechos.

- Las personas tienen derecho al acceso y a la prestación del S.A.D., sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, siempre que se ajuste a los criterios del Baremo provincial de inclusión en el S.A.D.
- A ser respetadas y tratadas con dignidad y privacidad en lo referente a los datos que de ella se manejen.
- A una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.

- A ser informadas sobre todos los aspectos relacionados con el desarrollo del servicio, y a que se le faciliten los cauces a través de los cuales pueda participar, presentar alguna queja y/o reclamación, o propuesta de mejora del servicio.
- La persona usuaria tendrá derecho a recibir el servicio según los términos y la periodicidad fijadas en el documento de "Aceptación de las condiciones del Servicio".
- A ser informada puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen de la prestación.
- A cesar en la percepción del servicio, manifestando su renuncia con la antelación establecida.

Obligaciones.

- La persona usuaria está obligada a conocer y cumplir las normas que regulan la prestación del S.A.D.
- A facilitar el ejercicio de las tareas de quienes atiendan el servicio, poniendo a su disposición los medios materiales para su desarrollo.
- A ser correcta y cordial en el trato con las personas que prestan el servicio, respetando sus funciones profesionales.
- A informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la revisión de las condiciones de la prestación del servicio.
- A comunicar las ausencias temporales del domicilio, así como su deseo de cesar en la percepción del servicio, al menos con 1 semana de antelación.
- A poner en conocimiento del servicio, cualquier anomalía o irregularidad que detectara en la prestación del servicio.
- A abonar el precio público que le corresponda según las tarifas establecidas, en aquellos servicios municipales en los que se haya implantado.

Gestión del servicio

Procedimiento de acceso al S.A.D.

El acceso al Servicio de las personas que lo precisen se efectuará:

- a) Por iniciativa de éstas, mediante **Solicitud** dirigida a la Alcaldía, según el

modelo provincial establecido.

b) A iniciativa del personal técnico de la U.T.S., cuando haya detectado dicha necesidad, que lo ofertará a la persona o personas interesadas, para que formalicen la correspondiente solicitud, según el modelo antes mencionado.

Estudio y valoración técnica del caso

Entregada la solicitud, se procederá al estudio y valoración de la situación social de la persona o familia solicitante por parte del Trabajador o Trabajadora Social responsable del S.A.D.

Una vez recabados los datos necesarios se cumplimentará la documentación de registro precisa y se le aplicará el **Baremo Provincial de Inclusión** en el S.A.D.

Cumplimentada la baremación y la documentación precisa, se remitirá la **Propuesta de Inclusión** al Alcalde o quien éste designe para su conformidad, dictándose una de las siguientes resoluciones:

Favorable - Alta en SAD –
Favorable - Alta urgente –
Favorable - A Lista de Espera –
Desfavorable –

En el caso de la resolución "Favorable – A Lista de Espera –" se pasará a ocupar en ésta el puesto que le corresponda según la puntuación de Baremo obtenida.

Formalización de expedientes

Por cada persona incluida en el S.A.D. o en Lista de espera para su inclusión, se abrirá un expediente en el se incluirán los documentos siguientes:

- . Hoja de Solicitud
- . Documentación personal
- . Ficha de usuario/a
- . Hoja de aplicación del Baremo.
- . Ficha exp. Teleasistencia y Hojas de modificación de circunstancias (en su caso)
- . Hoja de Aceptación de las condiciones del S.A.D.
- . Otros que sean necesarios según el caso.

Además se incluirá en el Módulo SAD del programa SIUSS.

Prestación del Servicio

Una vez aprobada su inclusión, se comunicará a la persona o personas que

serán usuarias la fecha de inicio de la prestación y se les citará para la firma de la **Aceptación de las condiciones del S.A.D.** según el modelo provincial establecido, de la que se les facilitará copia.

En el supuesto de que se deba implicar a los familiares u otras redes de apoyo, éstos deberán firmar así mismo el **Anexo Aceptación del S.A.D.**

Al comienzo del servicio, el Trabajador o Trabajadora Social, acompañará a la Auxiliar de Hogar que se le haya designado, para su presentación. Así mismo, en esta primera visita, se informará detalladamente de todos los aspectos relacionados con la prestación y se le recordarán los compromisos asumidos por ambas partes.

En caso de que se vaya a producir la intervención del voluntariado se procederá de igual modo, acompañando a la persona voluntaria en la 1ª visita e informando de las tareas que desempeñará.

Inclusión urgente en el S.AD.

La urgencia en la prestación del servicio de Ayuda a Domicilio debe estar motivada por situaciones en las que la necesidad se presente de forma imprevista y/o súbita, que hagan precisa la adopción de esta medida, debiendo constar este aspecto en la **Propuesta de inclusión: Favorable – Alta urgente –**

Una vez realizada la inclusión urgente, se deberá completar el expediente en aquellos aspectos que hayan quedado sin completar por la urgencia del caso.

Seguimiento del Servicio

Una vez iniciada la prestación del Servicio, se realizará el seguimiento del mismo mediante visita domiciliaria por parte del Trabajador o Trabajadora Social, como mínimo 1 vez al semestre y en todas las ocasiones que se requiera por las necesidades del servicio.

Así mismo, la persona responsable del Servicio, mantendrá una relación directa y periódica con las Auxiliares de Hogar, estableciéndose una reunión de coordinación al menos cada 15 días, sin perjuicio de que se realicen todas aquéllas que se requieran por las necesidades del servicio. Para facilitar el seguimiento a través de la coordinación, las Auxiliares deberán cumplimentar la **Hoja de Tareas Semanal** que se les facilitará, en la que constarán el tiempo y las prestaciones para cada uno de los usuarios y usuarias, y que deberán entregar con el tiempo y las prestaciones ejecutadas y las incidencias ocurridas en el desempeño de sus tareas.

Incidencias en el desarrollo de la prestación del servicio.

Siempre que la Auxiliar detecte alguna circunstancia que impida el normal

desempeño de sus tareas o bien se produzcan dificultades reiteradas, ésta deberá presentar un **Informe de Situación** a la persona responsable del S.A.D., quien procederá a realizar una visita domiciliaria para contrastar la información, la cual se plasmará en un **Informe de Comparecencia**, cuya información dará lugar a una modificación, suspensión temporal o baja definitiva del servicio.

La presentación de una **Queja o Reclamación** por parte de un usuario o usuaria, obligará a la persona responsable del S.A.D. a realizar una visita domiciliaria para contrastar la información, la cual se plasmará en un **Informe de Comparecencia**, cuya información podrá dar lugar a que el Servicio se siga prestando tal como se programó, o a una modificación, suspensión temporal o baja definitiva del servicio.

Suspensión de la prestación.

Se podrá decidir la interrupción temporal de la prestación del servicio por las siguientes causas:

1. Por necesidades del Servicio, cuando se den circunstancias de más urgente intervención, que requieran la liberación de horas para su atención.
2. Cuando se produzca un cambio en las circunstancias que dieron lugar a la prestación, que den lugar a la pérdida de las condiciones necesarias para el disfrute del servicio.
3. Por incumplimiento de las obligaciones descritas en el apartado relativo a "obligaciones".
4. Cuando se produzca un ingreso en Residencia u Hospital, o ausencia debidamente justificada, siempre que dicha ausencia no sea superior a 3 meses.
5. Por voluntad del interesado, siempre que la ausencia no sea superior a 3 meses.

En los apartados 2 y 3, la persona responsable del Servicio determinará el alcance temporal de la suspensión, no pudiendo exceder de 3 meses, en cuyo caso se procederá a la **Baja definitiva**, al igual que en los apartados 4. y 5..

El personal del servicio

Trabajador-Trabajadora Social.

El Trabajador o Trabajadora Social de los SS.SS. Comunitarios será la persona encargada de la supervisión y seguimiento del servicio.

Funciones:

- Difusión e información del Servicio.
- Estudio, valoración y diagnóstico de las demandas que se presenten.
- Aplicación del Baremo de inclusión en el S.A.D.
- Determinación de las actuaciones a llevar a cabo en el domicilio.
- Cumplimentar la documentación de registro que le corresponda, en los modelos establecidos para el S.A.D.
- Cumplimentar el Proyecto Individual del Módulo S.A.D. del S.I.U.S.S.
- Coordinación interna del servicio y seguimiento de las Auxiliares de Hogar en el desempeño de sus tareas.
- Coordinación del Voluntariado que colabore con el servicio.
- Evaluación del servicio.
- Colaboración en la organización de la Formación del personal del servicio y del voluntariado.
- Coordinación con otros servicios de la Zona.

Auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Son las personas encargadas de realizar las tareas asignadas por el Trabajador o Trabajadora Social dentro de las prestaciones establecidas en el apartado de "Prestaciones".

Deberán tener, como mínimo, la titulación de: Certificado de Estudios Primarios, Graduado Escolar o equivalente actual, y estar cualificadas a través de los Cursos de formación que se organicen desde el Servicio Provincial de la Diputación o bien por cualquiera otro que venga convenientemente certificado. Así mismo se valorará otra formación que se posea relacionada con las tareas a desempeñar.

Selección:

La selección se realizará conforme al procedimiento establecido al efecto (aprobado en Comisión de Gobierno de la Diputación Provincial de Cádiz, el 3 de Octubre de 2003), entre personas con el perfil anteriormente descrito. En ella participarán representantes de la Diputación provincial y del Ayuntamiento correspondiente.

Como resultado de dicha selección quedará una Bolsa de trabajo para cubrir posibles bajas y sustituciones.

La contratación de este personal se realizará según lo establecido en los Convenios y/o Acuerdos adoptados por las partes implicadas.

Por las especiales características de este servicio, en el que es preciso respetar la intimidad de las personas y familias usuarias y la confidencialidad de los datos manejados, las Auxiliares de Hogar deberán tener una estabilidad en el puesto como mínimo de 6 meses, salvo que la contratación se realice para la

cobertura de bajas o vacaciones.

Funciones:

- Prestar a las personas usuarias la atención adecuada a sus necesidades, siguiendo las prescripciones del Trabajador o Trabajadora Social que se encargue de la supervisión del servicio, realizando un trabajo educativo y de reinserción y normalización de situaciones a nivel individual o familiar.
- Estimular el protagonismo de usuarios y usuarias, no sustituyéndoles en aquellas tareas que puedan desarrollar autónomamente.
- Facilitarles canales de comunicación con su entorno.
- Cumplimentar la documentación de registro que le corresponda, en los modelos establecidos para el S.A.D.
- Participar en la coordinación y seguimiento del servicio, facilitando la información necesaria sobre las personas y los servicios que se prestan.

Intervención de otros profesionales.

Podrán intervenir en el S.A.D. otros profesionales del Centro de SS.SS. Comunitarios, como Psicólogo o Psicóloga y Educador o Educadora a Social, en los siguientes casos:

- En los casos en los que se les requiera, realizando la valoración de la situación emitiendo el dictamen técnico que le corresponda y colaborando en la definición de las tareas a desarrollar por las Auxiliares de Hogar.
- Apoyar la elaboración del Programa y las actividades a desarrollar desde el servicio.
- Facilitar a las Auxiliares de Hogar pautas de relación con las personas usuarias cuando el caso lo requiera.
- Intervención directa cuando se requiera.

Participación del voluntariado.

El voluntariado realizará dentro del S.A.D. una labor de solidaridad actuando de forma complementaria al trabajo de los distintos profesionales que intervengan en él. De esta forma, la eficacia del servicio no podrá depender de su presencia o colaboración.

Funciones:

- Compañía, dentro del domicilio o fuera de él.
- Facilitar la participación en actividades socioculturales o recreativas.
- Compras, recogida de medicamentos, etc.
- Otras tareas, que no estén incluidas dentro de las Actuaciones del servicio, que deban ser realizadas por profesionales.