



HOJA INFORMATIVA PARA PERSONAS QUE RECIBEN AYUDA A DOMICILIO



AÑO 2.016
CONCEJALÍA DE SERVICIOS SOCIALES



DOCUMENTO INFORMATIVO PARA PERSONAS QUE RECIBEN EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

¿Qué es la Ayuda a Domicilio?

Un servicio de ayuda a familias o personas solas con dificultades para desenvolverse en las actividades más elementales de la vida diaria.

Tiene como objeto, prevenir y atender situaciones de crisis personal/familiar mediante la prestación de atenciones facilitando su autonomía personal en su entorno habitual.

Es prestado en el domicilio por auxiliares de ayuda a domicilio, que son las personas técnicamente cualificadas para la realización de estas tareas. Existe un seguimiento permanente entre ellas y las trabajadoras sociales de la empresa y Ayuntamiento, donde es canalizado cualquier incidente que deba ser revisado, para mejor funcionamiento y calidad de la atención que se quiere reciba usted.

Lo que el servicio de Ayuda a Domicilio NO ES:

*No es un sustitutivo de la responsabilidad familiar, sino un complemento cuando ésta aporta su esfuerzo personal o económico y no obstante no puede cubrir la totalidad de las necesidades del beneficiario.

No es un servicio que elimine la actividad de la persona que lo recibe, sino que se pretende la colaboración del mismo.

- No es un servicio de empleadas del hogar. En ellos, la Administración no está presente



Servicios que ofrece:

El tipo de ayuda varía según las necesidades del usuario y son determinadas entre la familia y la valoración profesional de los servicios sociales municipales. Es el Ayuntamiento quien decide en última instancia las tareas y el tiempo dedicado a ellas.

TAREAS:

- **Limpieza de la vivienda: se limita a mantener la vivienda en unas condiciones higiénicas suficientes para el normal desenvolvimiento de la persona.**
- Barrer y fregar.
- Limpieza habitual de cristales, armarios, cocinas, vajillas, azulejos, baños.
- Planchado de la ropa.
- Poner lavadora y tender la ropa.
- Pequeñas compras diarias
- **Atención personal:**
- Comprende el baño y/o la ducha, incluyendo cambio de ropa, lavado del cabello , lavar y peinar vestir, calzar, clasificar y ordenar las ropas, así como dejar el baño recogido y ordenado y hacer la cama .
- Acompañamiento a consulta médica o recetas: se considera dentro del tiempo asignado al usuario y sólo se realizará cuando no existan familiares que lo puedan realizar.
- Ayuda a la movilización. Levantar de la cama y acostar.
- Ayuda para la ingestión de alimentos y medicamentos prescritos. **(PREVIA AUTORIZACIÓN)**
- Preparación de comidas en casos de personas solas para las que resulte difícil su elaboración.
- Tareas de apoyo educativo a la unidad familiar.



IMPORTANTE

Con el fin de evitar malentendidos antes de empezar el servicio, el Ayuntamiento le informa , que las tareas domésticas se limitan a tareas cotidianas y no se realizaran limpiezas generales o en profundidad , que deberán ser realizadas de forma ajena a este servicio.

No se pueden puede subvencionar desde el Ayuntamiento el mantener la vivienda “brillante” ya que hay necesidades más esenciales que cubrir.

Las horas se pueden fijar en cualquier momento del día y no obligatoriamente a una hora determinada. Cuando la necesidad es exclusivamente de limpieza, en la mayoría de los casos no es necesario que sea diaria, sino en días alternos.

Tienen preferencia en el horario, las personas que han de recibir la prestación de aseo personal, y las tareas domésticas pueden quedar relegadas a horarios de tarde si es preciso.

Se intentarán hacer los menores cambios posibles de auxiliares y solo se realizarán por necesidades del servicio.

SI NECESITA QUE LE REALICEN OTRAS TAREAS DIFERENTES A LAS QUE TIENE CONCEDIDAS, CONTACTE CON EL TRABAJADOR SOCIAL DE LA EMPRESA, QUIEN ESTUDIARÁ SU CASO JUNTO CON EL TRABAJADOR SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO, Y SE LE OFRECERÁ UNA RESPUESTA A SU PETICIÓN.



OBSERVACIONES DE INTERES

1.- No se realizarán desde este servicio municipal, tareas tales como:

Tareas acordadas por la comunidad de vecinos (escaleras, portales, terrazas y patios)

Bajar la basura a los contenedores fuera del horario de recogida, salvo casos excepcionales que han de ser autorizados.

Limpiezas de la vivienda que no sean las de mantenimiento habitual; es decir, pintura de paredes, limpieza de estancias no utilizadas por el usuario, limpiezas profundas que precise el retirar muebles, cuadros y otro tipo de mobiliario, ni limpieza de persianas por el exterior.

No se realizarán tareas de carácter sanitario, fisioterapia, o de otra índole que no correspondan con las funciones propias de las auxiliares. En estos casos se recomienda el asesoramiento con su Centro de Salud.

2.- La auxiliar no realizará tareas que no vengan expresamente detalladas en la orden de alta, de las que ella no tenga orden de ejecutar. Las tareas vienen perfectamente detalladas en el proyecto de intervención existente. Usted no puede pedir a la auxiliar la realización de otras tareas sin que esté previamente autorizado por el Ayuntamiento.

3.- Como criterio general, usted ha de comunicar todas las ausencias de su domicilio, para que el servicio no se realice, a ser posible con 48 horas de antelación.



En caso de que no avise con tiempo y esta acción sea repetitiva, los servicios sociales propondrán la correspondiente reducción en el número de horas o la suspensión del servicio, ya que esas horas pueden ser destinadas a personas que se encuentran en lista de reserva.

4.- Usted ha de encontrarse en su domicilio, en el momento de la prestación del servicio, de modo contrario el servicio no se realizará.

5.- En los supuestos de personas que conviven dentro de un domicilio, con otras personas que no forman parte de la unidad familiar (pisos compartidos por varias personas), se evitarán que en el horario del servicio, existan otras personas distintas a las no convivientes (amigos, conocidos) que puedan dificultar la realización del servicio.

6.- Como persona que recibe el servicio, será debidamente informado por el Ayuntamiento, de los derechos y deberes que tiene como beneficiario de esta prestación, firmando la correspondiente hoja de compromisos.

7.-El /la auxiliar que acuda a su domicilio, depende laboralmente de la empresa concesionaria, por lo que en caso de disconformidad sobre la prestación recibida deberá ponerlo en conocimiento en primer lugar de los coordinadores de este servicio en el teléfono **925.10 54 66/ 662 10 54 08** o en su defecto canalizarlo a través del Centro Social de su barrio y/o coordinadora. Se les facilitará hojas de reclamación.

**COMPROMISOS DEL USUARIO DEL SERVICIO DE
AYUDA A DOMICILIO**

Como usuario/a del Servicio de Ayuda a Domicilio, tiene la obligación de:

- 1.- Informar de las variaciones de la situación personal, familiar, social y económica de la unidad familiar, que pudieran dar lugar a la modificación, suspensión o extinción de la prestación del Servicio.
- 2.- Aportar cuanta información sea requerida en orden a valorar las circunstancias que determinan la necesidad de la prestación.
- 3.- Adoptar una actitud colaboradora y mantener un trato correcto en el desarrollo del servicio.
- 4.- Realizar la aportación económica del precio público del Servicio de Ayuda a Domicilio, en la modalidad que establecen los servicios económicos, mediante domiciliación bancaria.
- 5.- Avisar en caso de baja o ausencia de su domicilio, para que el servicio no se realice.

El usuario tendrá derecho a:

- 1.- Recibir la prestación adecuadamente, con el contenido y la duración que se determine
- 2.- Recibir orientación respecto a recursos alternativos que necesitare
- 3.- Recibir información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en el transcurso de la prestación
- 4.- Ejercer el derecho de queja. El Ayuntamiento dispone de hojas de reclamación.

NORMAS DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.

Los /as auxiliares irán debidamente identificados y llevarán bata y guantes para cada servicio.

Si usted desea que la auxiliar porte una bata para su domicilio de forma exclusiva, deberá facilitársela.

Antes de comenzar su trabajo, le pedirá opinión sobre las tareas a realizar, participando Vd. en la medida de lo posible, para así no perder los hábitos y poder mantener su autonomía personal.

Usted deberá proporcionar los productos de limpieza y aseo personal que se necesite

El /la auxiliar no se quedará solo en el domicilio.

El/la auxiliar no podrá tener llave del domicilio sin autorización previa.

El/la auxiliar tiene prohibido darle su número de teléfono particular; para cualquier contacto lo realizará a través de la empresa. En el caso de que el auxiliar vaya a ser sustituida por cualquier motivo, la empresa le avisará de la persona que acudirá a realizar el servicio y el horario.

Deberá comunicar a los servicios sociales cualquier cambio de su situación familiar y/o económica por si fuera necesario hacer ajustes en el servicio.

SE RUEGA A LOS USUARIOS Y FAMILIARES QUE PARA FACILITARNOS LA COMUNICACIÓN, MANTENGAN ENCENDIDOS LOS TELÉFONOS MÓVILES. **ILUNION 925.10 54 66/ 662 10 54 08**

Teléfonos de información municipales

Coordinadora del Servicio: 925.330357.

CENTROS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO:

CENTRO SOCIAL CASCO HISTORICO

C/ GARCILASO DE LA VEGA, S/N (PLAZA PADILLA).

925.330306

CENTRO SOCIAL SANTA BARBARA

C/ CIUDADANO, 7

925.330304

CENTRO SOCIAL DISTRITO NORTE- BUENAVISTA

AVDA DE PORTUGAL, S/N

925.330303

CENTRO SOCIAL SANTA M^a DE BENQUERENCIA
(POLIGONO)

C/ RIO BULLAQUE, 24.

925.330302