



OLIVENZA

AYUNTAMIENTO OLIVENZA

## NOMBRE DEL PROCESO

REVISIÓN 0

Página 1 de 3

CÓD.

## PROCEDIMIENTO DE AYUDA A DOMICILIO

**APARTADO 1. SOLO DEBERÁ RELLENARSE EN EL CASO DE AQUELLOS PROCEDIMIENTOS EN LOS QUE EXPRESAMENTE ASÍ SE SOLICITE O QUE SEAN DE SOLICITUD DIRECTA POR LOS PARTICULARES.**

CATALOGO SIA

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE AYUDA A DOMICILIO

La Ayuda a Domicilio tiene por objeto prestar, en el propio domicilio del ciudadano, diversas atenciones de carácter doméstico, social, de apoyo y rehabilitador, a las personas y a las familias que lo necesiten por no poder realizar sus actividades habituales, debido a situaciones de especial necesidad.

La Ayuda a Domicilio tiene una finalidad preventiva, asistencial e integradora, facilitando la autonomía personal y familiar, procurando la permanencia en el medio habitual de convivencia.

**La Ayuda a Domicilio se concreta en las siguientes actuaciones:**

-**Ayuda de carácter doméstico**, consiste en realizar aquellas actividades y tareas que guarden relación con las que se realizan de forma cotidiana en el hogar para el propio mantenimiento, destacando las relacionadas con la alimentación, ropa, limpieza y **mantenimiento de la vivienda**.

-**Ayuda de carácter personal**, ofreciendo actividades de compañía, apoyo en la higiene personal, toma de alimentos, apoyo a la movilización dentro y fuera del hogar para realizar gestiones, y facilitar actividades de ocio en el domicilio mediante la entrega de material a la Auxiliar para la realización de trabajos manuales.

-**Ayudas técnicas y adaptaciones del hogar**, realizando actuaciones que sean necesarias, bien para la puesta en marcha del servicio, bien para que continúe en condiciones adecuadas o para permitir, con el apoyo de nuevas tecnologías, una atención inmediata en situaciones de crisis o emergencia, destacando entre otras, **teleasistencia**, adaptación del hogar y  **acondicionamiento de la vivienda**.

-**Ayudas sociales y educativas**, consiste en realizar actividades dirigidas a unidades de convivencia que presenten dificultades o carencias de recursos personales para su adecuado desenvolvimiento, pero no presentan desestructuración, tales como **apoyo a la unidad de convivencia sobre administración y economía familiar, educación de hábitos, educación para la salud y cualquier otro de índole similar**.

### DESTINATARIOS

Está dirigido el procedimiento a "Persona o conjunto de personas mayores de 65 años o discapacitados debidamente acreditados que viven solas/os". Que presenten una limitación en su autonomía personal que les dificulta o impiden el realizar las actividades básicas, para una vida normalizada o en aquellos casos que la desatención de algún miembro de la unidad familiar de convivencia sea de forma temporal y venga provocado por situaciones tales como;

Hospitalizaciones, ausencias obligatorias por trabajo temporal de los hijos/as y observaciones por Situaciones especiales tales como fallecimientos y Que cumplan los siguientes requisitos:

- No superar **unos ingresos anuales** en 2,4 veces el IPREM del año en curso.
- No Poseer más de una vivienda y ésta estar destinada como vivienda habitual.



OLIVENZA

AYUNTAMIENTO OLIVENZA

# NOMBRE DEL PROCESO

REVISIÓN 0

Página 2 de 3

**CÓD.**

## PROCEDIMIENTO DE AYUDA A DOMICILIO

- No poseer bienes muebles o inmuebles.

### MODOS DE INICIO

Se inicia el procedimiento para el usuario. Se puede iniciar para él usuario de forma "presencial" o "telefónicamente" pidiendo cita previa con la Trabajadora/or Social encargada del Servicio de ayuda a Domicilio Municipal.

### PLAZO DE PRESENTACIÓN

"Sin plazo de presentación" o "Durante todo el año".

### EFFECTOS DEL SILENCIO

Qué sucede si la administración no contesta. Se indicará "Negativo" en el caso de que no contestar implique denegar la solicitud o subvención o ayuda.

### ORGANO RESPONSABLE

Servicio Social de Atención Social Básica.

### UNIDAD GESTORA

Servicio Social de Atención Social Básica.

### OBLIGACIONES ECONOMICAS

En OLIVENZA NO EXISTEN TASAS

### MODELO

Existe modelo específico que se tiene que cumplimentar para este procedimiento. (Se adjuntan el modelo de Solicitud que comprende a su vez un informe médico cumplimentando por el facultativo médico de referencia del Centro de salud de OLIVENZA).

### DOCUMENTACIÓN NECESARIA

La documentación necesaria que se requiera al usuario para ese procedimiento:

- DNI de los Solicitantes
- libro de familia
- Certificado de Pensión/es.
- Certificado Catastral de bienes. Nota simple del registro de la Propiedad
- El IRPF. del último ejercicio económico.

Esta documentación será entregada bajo la petición de cita de manera presencial o de forma telefónica al número 924490098.

### RESOLUCIÓN

Cómo se le va a notificar al usuario la resolución por llamada de teléfono.

**NORMATIVA APLICABLE MUNICIPAL Y OTRA-** Decreto 12/1997, de 21 de enero, por el que se desarrollan las prestaciones básicas de Servicio Sociales de titularidad municipal y se establecen las condiciones y requisitos de aplicación a las ayudas de la prestación básica de Ayuda a domicilio.

Normativa o decreto que se aplica a este procedimiento (- Decreto 12/1997, de 21 de enero, por el que se desarrollan las prestaciones básicas de Servicio Sociales de titularidad municipal y se establecen las condiciones y requisitos de aplicación a las ayudas de la prestación básica de Ayuda a domicilio. ).



## NORMAS BÁSICAS Y CONSEJOS PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

### 1. TAREAS PRIORITARIAS DE CARÁCTER DOMÉSTICO.

- Limpieza de sala de estar y dormitorios que se utilizan habitualmente.
- Limpieza de cocina y frigorífico.
- Cambio de sábanas y volteo de colchón.
- Lavado y planchado de ropa (poner y tender lavadora). Pequeños arreglos de costura.
- Elaboración de comidas.
- Ordenar la despensa y revisar la fecha de caducidad de los productos alimenticios.

### 2. TAREAS PRIORITARIAS DE CARÁCTER PERSONAL.

- Compras y pequeñas gestiones.
- Ayuda para el aseo y/o ducha.
- Arreglo de uñas, manos y/o pies.
- Acompañamiento a paseos y/o gestiones (médicos, banco, ayuntamiento...)
- Compañía en domicilio.
- Administración de medicamentos así como revisar con frecuencia la fecha de caducidad de los mismos.

### 3. TAREAS QUE NO ENTRAN EN EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

- Limpieza de "cámaras" o "doblados"
- Fregar, blanquear y pintar paredes o fachadas.
- Limpieza de corrales (patios sí).
- Cuidado de macetas y plantas.
- Limpieza de "dorado"
- Tareas que puedan ser peligrosas de realizar, como por ejemplo, limpiar subidas en sillas en lugar de escaleras.
- Arreglar las habitaciones de hijo/as y/o invitado/as, siempre y cuando no sean enfermos o discapacitados.
- En las casas grandes, las habitaciones que no se usan habitualmente, se limpiarán ocasionalmente.
- La limpieza de azulejos de baños y cocinas, se realizará una vez cada seis meses.
- La limpieza de lámparas, se realizará una vez cada tres meses.
- Cuando los familiares vengán a pasar una temporada o vacaciones, al propio domicilio del usuario/a, se debe comunicar, a fin de suspender durante esos días el servicio. Cuando se trate de personas encamadas, los/as auxiliar/es, prestarán el servicio, aun estando los familiares, las siguientes tareas:
  - Aseo personal del encamado/a.
  - Arreglo del dormitorio.



#### **4. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.**

- Trato respetuoso hacia el/la auxiliar.
- Comunicar sus ausencias o marchas temporales en los días que tengan el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Facilitar los productos útiles de limpieza necesarios.
- Facilitar escaleras en buenas condiciones, para la limpieza de lámparas, armarios, etc...
- Notificar en el momento a la responsable del servicio, si la auxiliar no ha ido a trabajar sin motivo o justificación alguna.
- No pueden cambiar los horarios establecidos ni de auxiliar/es excepto por motivos justificados y previamente valorado/as y estimados/as por el Ayuntamiento.



#### **5. OBLIGACIONES DE LAS AUXILIAR/ES.**

- Trato respetuoso hacia el usuario/a.
- Cumplir el horario con puntualidad (el trayecto entre domicilios de los usuarios se considera tiempo de trabajo).
- No hacer cambio en el horario sin consultarlo con la Responsable del Servicio.
- Respetar la privacidad del/os usuario/as.
- Comunicar sus ausencias al trabajo.
- A cada auxiliar se le asignará un número de usuario/as, hasta la finalización del mismo, salvo se modifique de forma excepcional, previamente valorado y estimado por el Ayuntamiento.
- Las vacaciones y días de asuntos propios deberán ser solicitados por escrito con la menos cinco días de antelación y durante el mes en curso, sin que puedan coincidir con otra/o auxiliar y en este caso, se le concedería a la que primero haya sido registrada su solicitud de entrada.
- Cuando concurren circunstancias de enfermedad por parte del/as auxiliar/es, deberán ser comunicadas a la Responsable del Servicio a la mayor brevedad posible, con la finalidad de poder ser solventadas y paliadas.
- De forma circunstancial y extraordinaria, el/lo/as auxiliar/es deben tener disponibilidad para cubrir la atención de/l usuario/as que el Ayuntamiento requiera, aparte de las horas asignadas en el inicio de su contrato. Esta atención se retribuirá en concepto de horas extraordinarias o de ampliación de horas en su contrato.

#### **6. CONSEJOS GENERALES.**

- El usuario debe colocar en la medida de sus posibilidades en mantener la limpieza en el domicilio.
- El/la auxiliar no debe estar sola en el domicilio en caso de ausencia del usuario.
- En caso de conflicto o dudas entre Auxiliar-Usuario debe consultarse con la Responsable del Servicio.