



Atenciones que se prestan
Normas y pautas de funcionamiento
Información de interés

Actualizado en julio de 2024

CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES del Ayuntamiento de Logroño

ACESUR

C/ Doctor Múgica, 27 (entrada por la Plaza ACESUR)
Tfno. 941 25 24 35

CASCO ANTIGUO

C/ Mayor, 17-29
Tfno. 941 25 55 87

EL PARQUE

C/ Santa Isabel, 6 bajo
Tfno. 941 26 28 59

LA ESTRELLA

C/ Piqueras, 89 - bajo
Tfno. 941 25 86 38

LAS FONTANILLAS

C/ Poniente, 14
Tfno. 941 20 48 28

LA RIBERA

C/ Beatos Mena y Navarrete, 29-31 (entrada por la Plaza Maestro Lope)
Tfno. 941 23 57 33

LOBETE

C/ Obispo Blanco Nájera, 2 (entrada por la calle Obispo Rubio Montiel)
Tfno. 941 24 77 04

VAREA

C/ Artesanos, 2
Tfno. 941 25 86 39

YAGÜE

C/ Salamanca, 23
Tfno. 941 20 68 05

Índice

■ Presentación.....	pag. 3
■ Atenciones personales	pag. 4
■ Atenciones domésticas.....	pag. 5
■ Normas de funcionamiento.....	pag. 6
■ Pautas de funcionamiento del auxiliar de ayuda a domicilio.....	pag. 9
■ Otra información de interés.....	pag. 10
■ Modelo de formulario de reclamaciones.....	pag. 12

Presentación

La ayuda a domicilio proporciona una serie de atenciones o cuidados de carácter personal, doméstico, de respiro familiar, psicosocial, educativo y técnico, que se prestan en el domicilio a familias y personas con dificultades para procurar su bienestar físico, social y psicológico.

Con este Manual, el Ayuntamiento Logroño pretende informar adecuadamente a los beneficiarios y sus familias sobre los contenidos y tareas de las auxiliares de ayuda a domicilio y sobre el funcionamiento del servicio.

Así como contribuir al desarrollo, calidad y eficacia del servicio, complementando la Normativa del Servicio aprobada en Junta de Gobierno Local de fecha 6 de marzo de 2019 que puede consultarse en la web municipal.

Se puede acceder a la Normativa SAD y a este Manual con este enlace



ATENCIONES PERSONALES

Engloban todas aquellas actividades básicas de la vida diaria que se dirigen a los usuarios del servicio, a excepción de las de naturaleza y contenido sanitario.

Sobre las atenciones personales debe conocer que...

- Cuando la situación de dependencia lo requiera, podrán prestarse un máximo de cuatro turnos diarios, todos los días de la semana, adaptando distinto personal en cada turno. Hay que tener en cuenta que, en estos casos, aumentan considerablemente las posibilidades de que se produzcan cambios de auxiliar y horarios.
- Estas atenciones pueden prestarse en domingos y festivos cuando la situación socio familiar así lo requiera, con la única restricción del 1 de enero y 25 de diciembre y la tarde de Nochebuena y Nochevieja, días que sólo se atenderá cuando haya ausencia total de familiares. Estos servicios en fin de semana se limitarán a las atenciones personales imprescindibles (levantar y acostar)
- El personal que atiende los sábados, domingos y festivos puede sufrir más rotación de la habitual y en consecuencia también los horarios de prestación.
- La distribución de las horas semanales concedidas tendrán una intensidad máxima diaria de 3.5 horas de lunes a viernes.
- Cuando se realicen traslados y la distancia lo aconseje, se utilizará algún servicio de transporte público a cargo del usuario.
- Se realizarán con los apoyos técnicos necesarios para procurar una buena atención y evitar lesiones en el personal, por lo que el usuario o su familia deben adquirirlos o admitir su préstamo. De no facilitar la realización del servicio en las mejores condiciones posibles, incurrirá en una falta por la que podrá recibir la correspondiente sanción.
- Cuando estas tareas personales se realicen para facilitar el respiro familiar de la persona cuidadora, se prestarán, como norma general de lunes a viernes por la tarde, salvo que existan circunstancias en dichas personas que requieran otros horarios.

Sobre el Servicio dirigido a Menores, debe conocer que...

- Las familias deberán prever los alimentos necesarios para los desayunos, comidas, meriendas o cenas según sea el caso, así como la ropa disponible y artículos de higiene necesarios.
- Deberán informar con anticipación de vacaciones o incidencias previstas, sobre todo previo a cada periodo vacacional o modificación de la jornada lectiva.

ATENCIONES DOMÉSTICAS

Las atenciones domésticas, salvo casos debidamente justificados, se prestan siempre como complemento a las atenciones personales. Incluyen los cuidados básicos del hogar para mantener a la persona en su domicilio en condiciones dignas: hacerla cama, barrer y fregar suelos, pasar aspirador, fregar vajilla cuando no hay lavavajillas, limpiar baño, quitar polvo, limpieza básica de la cocina y otras tareas relacionadas con la ropa, la compra, cocinado sencillo y la realización de gestiones. No incluyen la realización de la limpieza general del domicilio. Como complemento a la limpieza habitual, una vez al año, se podrá realizar limpieza de cristales, zonas altas, azulejos de la cocina y baño.

Sobre las atenciones domésticas debe conocer que...

- El servicio se prestará siempre en presencia del usuario, no pudiendo la auxiliar permanecer sola en el domicilio durante su realización.
- Los útiles y material de trabajo necesarios para la realización de las tareas, así como su reposición, serán por cuenta del usuario.
- Los daños, roturas y/o desgaste de los materiales utilizados y objetos limpiados por el auxiliar de ayuda a domicilio será asumido por el usuario, así como las averías de aparatos domésticos, reparaciones y sustituciones salvo en los supuestos de negligencia personal no excusable.
- Las atenciones domésticas no tendrán prioridad en la asignación de horarios por darse esta prioridad a las atenciones personales. No se realizarán en fines de semana. Podrán sufrir modificación de horario por reajustes del conjunto de los servicios.

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

HORARIOS

Como norma general, los servicios comenzarán a las 7:00 de la mañana y finalizarán a las 22:00 horas.

En la asignación de horarios se tienen en cuenta las necesidades de cada usuario, pudiendo establecerse horarios cerrados (asistencia a centro de día, atención a menores...) y priorizándose los horarios de atención personal en unas franjas preestablecidas, de 8 a 11 h para levantar, de 19:30 a 21:30 h para acostar, de 13:00 a 15:00 h para comer o de 16:00 a 18:00 h para acostar y/o levantar de la siesta.

COMUNICACIONES

Es importante que exista una comunicación fluida entre la persona usuaria y/o su familia y el servicio. Usted será informado de cualquier incidencia relacionada con el horario y personal que le atiende. Igualmente, usted deberá comunicar:

- A la coordinadora de la empresa prestadora del servicio y al teléfono que le faciliten, cualquier incidencia en el momento en que ocurran retrasos/ausencia de la auxiliar, cualquier otra cuestión relacionada con el servicio, enfermedades contagiosas, suspensiones temporales, fecha prevista de reanudación de servicio suspendido, etc. Asimismo, se informará de la existencia de cámaras de vigilancia para seguir con el protocolo establecido a fin de que permanezcan apagadas durante la prestación del servicio.
- Al trabajador social del Ayuntamiento otras cuestiones como quejas e incidencias relacionadas con el servicio, mejorías o empeoramientos que requieran revisión, cambio en la situación personal, familiar o económica, nuevas necesidades que precisen ajustes del servicio, etc.

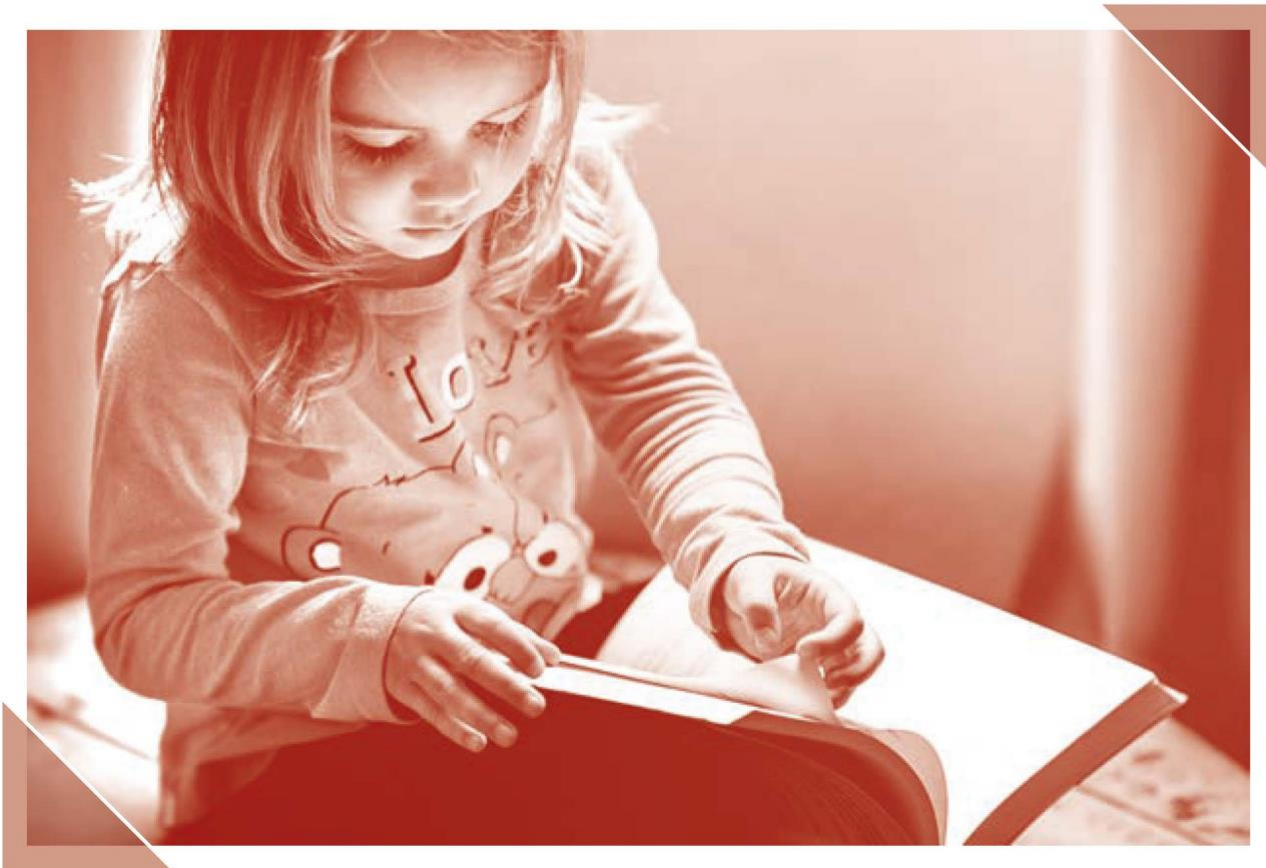
SEGUIMIENTO

Este servicio requiere revisión para garantizar la buena atención en función de la evolución de la situación de la persona. Para ello el Ayuntamiento establece que las coordinadoras de las empresas visiten periódicamente a los usuarios, debiendo facilitar usted estos encuentros.

Sobre el servicio en general debe conocer...

- La ausencia del usuario del domicilio a la hora convenida, que impida la realización del servicio, deberá ser comunicada a la empresa con la suficiente antelación, siempre que sea posible, para evitar el inicio de protocolos de emergencia.
- Se facturarán los servicios correspondientes a los cinco primeros días de cualquier suspensión dando derecho al mantenimiento del horario y personal cuando las suspensiones no superen los cinco días.
- La reanudación del servicio después de una suspensión superior a cinco días no dará derecho al mantenimiento de las condiciones horarias y de personal. Se respetará no obstante la intensidad y servicios concedidos.
- Las auxiliares de ayuda a domicilio pueden ser sustituidas en función de criterios organizativos, lo que será comunicado al usuario con antelación. Igualmente, los horarios podrán sufrir modificaciones por razones organizativas.
- El servicio atenderá a usuarios itinerantes por distintos domicilios y para garantizar una correcta prestación las familias lo organizarán por meses completos y lo comunicarán con al menos siete días de antelación.
- El seguimiento de los servicios prestados con carácter itinerante lo realizará la trabajadora social de referencia. El personal y horario asignado por la empresa correspondiente variará en cada domicilio.
- La cuantía económica que cada mes deberá abonar el usuario por los servicios recibidos será calculada y facturada por la empresa según el porcentaje aprobado por el Ayuntamiento y las horas prestadas cada mes. En el caso de error en la emisión del recibo se le abonará la diferencia en la semana siguiente tras la emisión de la reclamación.
- Las quejas o sugerencias se formularán telefónicamente al Centro de Servicios Sociales o la Unidad de Servicios Sociales o por escrito en el formulario correspondiente (ver modelo en la página 12) y también a través de la web del Ayuntamiento.
- Durante la prestación del servicio, las mascotas deberán permanecer atadas y fuera de contacto del personal de atención y en ningún caso se les realizarán tareas de cuidado y limpieza.

- La vivienda debe cumplir unas condiciones mínimas de habitabilidad que permitan a las auxiliares desarrollar su trabajo en condiciones dignas, evitando riesgos laborales. Se establece la prohibición de fumar en presencia de la auxiliar y la obligación de ventilar el domicilio cuando se fuma habitualmente.
- Normalmente los horarios de prestación no coinciden con los de la ordenanza municipal para depositar la basura en los contenedores por lo que esta tarea sólo se realizará en casos excepcionales.
- Cuando el usuario no pueda abrir la puerta y, en la prestación del servicio no esté presente ningún familiar, la familia depositará llaves de la vivienda en la oficina de la empresa, eximiéndole de cualquier responsabilidad que se derive de este uso. Cuando se produzcan sustituciones de auxiliar imprevistos la familia deberá personarse en el domicilio a la hora de inicio del servicio.



PAUTAS DE FUNCIONAMIENTO DEL AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO

- La relación auxiliar-usuario será estrictamente profesional. Queda prohibido que el usuario tenga su teléfono particular.
- No admitirá ningún regalo o propina del usuario, ni tomará nada prestado. Tampoco podrá contratar otras tareas directamente con el usuario. La responsabilidad en el cumplimiento de estas condiciones es tanto de la auxiliar como del usuario.
- La auxiliar no se puede quedar sola en el domicilio.
- Realizará las tareas que tiene asignadas en cada momento, con profesionalidad y flexibilidad para adaptarse a las necesidades de la persona usuaria. El servicio irá modificando las tareas e intensidades cuando dichas necesidades lo requieran.
- Tiene obligación de presentarse debidamente acreditada y con los medios de protección estipulados suministrados por la empresa.
- Tiene prohibido fumar o consumir alimentos y/o bebidas en el horario de prestación del servicio.

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

El Ayuntamiento de Logroño se preocupa del cuidado de los familiares de las personas en situación de dependencia con las actuaciones del Programa de Respiro Familiar y realiza anualmente los talleres formativos 'Cuidar a los que Cuidan' de nueve sesiones de duración. Para facilitar la asistencia del cuidador se pueden ampliar las horas de ayuda a domicilio.

También cuenta con apoyos profesionales de terapeuta ocupacional, auxiliar educativo y psicólogo para contribuir a mejorar la autonomía personal y convivencia de usuarios con especiales dificultades (personas con discapacidad, familias con menores en riesgo, personas mayores en situación de vulnerabilidad y soledad, adecuación a una nueva situación sobrevenida, etc.)

Los Apoyos Técnicos son utensilios, dispositivos, aparatos o adaptaciones tecnológicas que se utilizan para suplir movimientos y limitaciones de las personas en situación de dependencia.

En el mercado existen dispositivos para facilitar la movilidad personal y la seguridad con el fin de mantener o alcanzar un mayor nivel de autonomía personal cuando las personas viven en el domicilio.

En algunas ocasiones estos aparatos resultan imprescindibles para realizar la atención personal por lo que Vd deberá adquirirlos o aceptar el préstamo temporal, en su caso.

Las empresas prestadoras del servicio municipal disponen de asientos giratorios para bañera, andadores, camas articuladas, patas regulables, grúas eléctricas... para préstamo a los usuarios tras la valoración profesional de un terapeuta ocupacional.

En el mercado existen también otros apoyos técnicos, calzadores, colchones antiescaras, sábanas de sujeción, empapadores, etc., que facilitan la vida de la persona en situación de dependencia y la de sus cuidadores.

El usuario facilitará la adaptación de su domicilio ante su situación de dependencia retirando objetos inservibles, alfombras que puedan entorpecer la movilidad y estableciendo otros ajustes prescritos por los técnicos municipales o por las coordinadoras de la empresa.

Las auxiliares de ayuda a domicilio cumplirán con las medidas generales de prevención de riesgos utilizando el material que en cada momento se prescriba por parte de los comités de riesgos laborales de su empresa, debiendo el usuario colaborar para garantizar la prevención de los riesgos que pudieran aparecer.





FORMULARIO DE QUEJA O RECLAMACIÓN

ZONA	DATOS PERSONALES	
	Apellidos y nombre:	
	Domicilio:	<input type="checkbox"/>
	En representación:	Fax:
	E-mail:	

MOTIVO DE LA QUEJA	
SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (S.A.D.)	ATENCIÓN SOCIAL MUNICIPAL (I.V.O.)
<input type="checkbox"/> Retrasos en el tiempo de prestación <input type="checkbox"/> Calidad del servicio <input type="checkbox"/> Ausencias injustificadas <input type="checkbox"/> Trato con auxiliares <input type="checkbox"/> Cambios de auxiliar <input type="checkbox"/> Otras Descripción:	<input type="checkbox"/> Atención recibida <input type="checkbox"/> Gestión <input type="checkbox"/> Otras Descripción:
	OTRAS NO PREVISTAS
	Descripción:

OBSERVACIONES / ACCIONES REALIZADAS

CONTESTADO	Logroño, a de de 20
Fecha:	Firma:



Logroño

Unidad de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Logroño

Avenida de la Paz, 11
26001 Logroño
La Rioja

Tfno.: 941 277 000
Email: sociales@logrono.es
www.logroño.es
