

Carta de Servicios

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO
EMPRESA DE DIVERSIFICACIÓN INTEGRAL
DEL ANDÉVALO



QUIÉNES SOMOS Y QUÉ HACEMOS



Razón social: Empresa de Diversificación Integral del Andévalo

Inscripción en el entidades, servicios y centros de servicios sociales N° AS/E/6285

Entidad acreditada SAD N° Oregistro de 059/08

Carácter público y social

La Empresa EDIA es una empresa de carácter público.

Su objeto es gestionar servicios y programas sociales. Entre ellos los Servicios de Ayuda a Domicilio que nos encomiendan las entidades titulares del servicio, o administraciones competentes, en el marco de la Ley de Dependencia.

¿Qué es el Servicio de Ayuda a Domicilio?

Es una prestación realizada preferentemente en el domicilio, que proporciona mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, formativas, rehabilitadoras y de atención a las personas y unidades de convivencia con dificultades para permanecer y desenvolverse en su medio habitual. Se destina a personas o unidades de convivencia que carezcan o tengan mermada su autonomía, temporal o permanentemente, para mantenerse en su medio habitual.

Prácticamente como en casa

Trabajamos ayudando a las personas mayores en las pequeñas cosas del día a día, o dándoles un cuidado o atención especial, según sus necesidades: Nuestro trabajo se centra en satisfacer las necesidades de las personas.

Todos tenemos derecho a vivir dignamente y de acuerdo con nuestros hábitos de vida, independientemente de nuestras capacidades.

Nuestro cualificado y entregado personal trata a nuestras personas usuarias con cariño, respeto, comprensión y sensibilidad, haciendo de la prestación del servicio un encuentro donde se dignifique a la persona usuaria y se tenga en cuenta sus deseos y aspiraciones.

OBJETIVOS GENERALES DEL SERVICIO



- ✓ Conseguir **cambios conductuales en la persona tendentes a mejorar su calidad de vida**
- ✓ **Facilitar la realización de tareas** que la persona no puede realizar por si sola, sin interferir en su capacidad de decisión.
- ✓ **Fomentar el desarrollo de hábitos saludables.**
- ✓ **Fomentar actividades en el domicilio y en su comunidad**, en la medida de sus posibilidades.
- ✓ **Aumentar la seguridad y autoestima personal.**
- ✓ **Potenciar las relaciones sociales**, paliando posibles problemas de aislamiento personal.
- ✓ **Mejorar el equilibrio personal** del usuario, de su familia, y de su entorno.
- ✓ Informar y Orientar sobre la **adecuación de la vivienda a las necesidades de la persona.**

¿EN QUÉ CONSISTE EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO?



SERVICIOS DE CARÁCTER PERSONAL

HIGIENE PERSONAL

1. Planificación y educación de hábitos de higiene.
2. Aseo e higiene personal, incluyendo baño, ducha, lavado del cabello, cambio de ropa y todo aquello que conlleve la higiene habitual. El aseo personal incluye también el cambio de sábanas, ventilación, dejar en orden y recoger en la habitación los objetos y productos utilizados, así como secar y recoger el cuarto de baño, si se ha utilizado para el aseo. La ayuda prestada en el baño y aseo estará adaptada a la necesidad de cada persona usuaria.
3. Ayuda en el vestir.
4. Aseo personal de atención especial al mantenimiento de la higiene personal para encamados e incontinentes con problemas de movilidad a fin de evitar la formación de escaras o úlceras.

ALIMENTACIÓN

1. Ayuda para la ingesta (dar de comer y beber).
2. Control de la alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.

CUIDADOS ESPECIALES

- Orientación temporo-espacial.
- Control de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.
- Apoyo en situaciones de incontinencia. Consiste entre otros: cambios de bolsas, colectores y pañales, cambio de ropa y de cama, limpieza de utensilios y dependencias utilizadas (cuarto de baño y habitación).

MOVILIDAD

1. Ayuda para levantarse y acostarse.
2. Ayuda para realizar cambios posturales.
3. Apoyo para la movilidad dentro del hogar. Transferencias, traslados y movilización dentro del hogar.

VIDA FAMILIAR Y SOCIAL

1. Acompañamiento dentro y fuera del domicilio. Se trata de un acompañamiento activo, de trato atento y cuidadoso.
2. Apoyo a su organización doméstica. Entre otras se incluye el apoyo para la gestión de trámites sencillos que afecten al ámbito familiar y personal (podrá abarcar la recogida de recetas y medicamentos).
3. Actividades de ocio dentro del domicilio.
4. Actividades dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
5. Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.

¿EN QUÉ CONSISTE EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO?



SERVICIOS DE CARÁCTER DOMÉSTICO

RELACIONADAS CON LA ALIMENTACIÓN:

1. Preparación y cocinado de alimentos: En el servicio se incluirá la preparación de alimentos o traslado de los mismos al hogar, además de la recogida y limpieza de los utensilios utilizados.
2. Servicio de comida a domicilio.
3. Compra de alimentos a cargo de la persona usuaria.

RELACIONADAS CON EL VESTIDO:

1. Lavado de ropa en el domicilio y fuera del mismo, incluido tender y recoger la ropa.
2. Repaso y ordenación de ropa.
3. Planchado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
4. Compra de ropa, con cargo a la persona usuaria.

ACTUACIONES EXCEPCIONALES

- Limpieza general o de choque inicial en domicilios con graves problemas de higiene y/o salubridad.
- Limpieza general anual.
- Otras que demanden las personas usuarias o sus familiares siempre que sean propuestas por los técnicos responsables del servicio.

RELACIONADAS CON EL MANTENIMIENTO DE LA VIVIENDA:

1. Limpieza cotidiana y general de la vivienda: Es la que se hace como apoyo a las personas usuarias en las tareas cotidianas y en función de su necesidad puede incluir:
 - Barrer y fregar suelos.
 - Limpiar sanitarios.
 - Fregar y colocar la vajilla de uso diario.
 - Limpiar el polvo.
2. Pequeñas reparaciones domésticas: Aquellas que la persona realizaría por sí misma en condiciones normales y que no son objetos de otras profesiones, es decir que no requieran de especialización.



DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

- ❖ Ser respetada y tratada con dignidad.
- ❖ Confidencialidad en la recogida y en el tratamiento de sus datos, de acuerdo a la normativa de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ❖ Recibir una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- ❖ Recibir adecuadamente el Servicio con el contenido y la duración que en cada caso se concierte.
- ❖ Recibir orientación sobre los recursos alternativos, que en su caso, resulten necesarios.
- ❖ Ser informados sobre el estado de tramitación de su expediente.
- ❖ Ser oídos sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del Servicio, así como a conocer los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.
- ❖ Las personas usuarias del SAD serán informadas acerca de sus derechos y deberes desde el inicio del proceso de incorporación al Servicio, teniendo conocimiento de los mismos antes de confirmar su aceptación a las condiciones del mismo, mediante documento escrito facilitado al inicio de la prestación del Servicio.
- ❖ A que, en lo posible, se mantenga la persona auxiliar asignada, salvo en situaciones de necesidad o ajustes organizativos, siendo informados de los posibles cambios.
- ❖ A contactar con la entidad que preste el servicio, en caso de necesidad.
- ❖ A disponer de otra persona auxiliar en el menor tiempo posible en caso de que la persona habitual presente enfermedad o ausencias laborales imprevistas.
- ❖ A pedir la identificación a la persona auxiliar que preste el servicio de ayuda a domicilio.
- ❖ Cualquier otro que les reconozcan las normas vigentes.



DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

- ❖ Aceptar y cumplir las condiciones que exige el Servicio.
- ❖ Facilitar el ejercicio de las tareas del personal que atiende el Servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas.
- ❖ Mantener un trato correcto y cordial con las personas que prestan el Servicio, respetando sus competencias profesionales.
- ❖ Hacer frente a los pagos del servicio en la forma y cuantía determinada legal o contractualmente.
- ❖ Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar y social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del Servicio.
- ❖ Comunicar con suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del Servicio, en los plazos establecidos en el presente Reglamento.
- ❖ No exigir tareas o actividades no incluidas en el Programa individual de Atención o en el Proyecto de Intervención.
- ❖ Poner en conocimiento del técnico responsable del Servicio cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación.
- ❖ Tratar al personal auxiliar de ayuda domiciliaria con el respeto que merece como persona y profesional, sin discriminación por sexo o raza o cualquier otra condición.
- ❖ No deben solicitar al personal auxiliar tareas diferentes a las designadas en el contrato.
- ❖ La persona usuaria debe permanecer en el domicilio en el horario de servicio.



DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

- ❖ Colaborar con la persona auxiliar en el mantenimiento de las condiciones higiénicas y saludables del domicilio y de su aseo personal (en todas las tareas para las que la persona usuaria se pueda valer por sí mismo).
- ❖ Facilitar al personal auxiliar de ayuda a domicilio los productos necesarios y adecuados para realizar las tareas.
- ❖ Si por alguna razón se tiene que ausentar en el día y la hora que tiene que acudir la persona auxiliar, deberá informar con la antelación que le sea posible, tanto de su marcha como de su regreso.
- ❖ Cualquier problema que surja deberá ponerlo en conocimiento de la entidad.
- ❖ No ofrecer regalos y dinero a la persona que presta el servicio.
- ❖ La relación entre las personas beneficiarias del servicio y el profesional de ayuda a domicilio es estrictamente profesional.
- ❖ No debe solicitar el teléfono particular de la persona auxiliar.
- ❖ Si tiene animales de compañía usted es responsable de sus cuidados (alimentación, higiene, paseo, etc).
- ❖ Si la presencia de animales implica no mantener las condiciones higiénicas mínimas de su domicilio, se le podrá suspender o denegar dicho servicio.
- ❖ Si varía su situación (estado de salud, ingresos, familiares que conviven con usted etc.), deberá comunicarlo al personal de coordinación del SAD.
- ❖ Ocultar información puede dar lugar a la baja en el servicio.

NUESTROS COMPROMISOS CON EL SERVICIO Y EL USUARIO



- **Atención ágil y eficaz de incidencias del servicio.**
- **Ser accesibles y fomentar la comunicación con persona usuaria y/o familiares.**
- **Evitar cambios de profesionales en los servicios, salvo por circunstancias organizativas insalvables o petición de la persona usuaria.**
- **Realizar una visita anual domiciliaria de evaluación y seguimiento del servicio prestado por el personal auxiliar.**
- **Realizar estudios anuales de satisfacción tanto de la persona usuaria como de los profesionales del servicio, de cara a obtener la información necesaria para la mejora del servicio, y actuando en consecuencia, siempre dentro de nuestras posibilidades.**
- **Desarrollar la actividad mediante sistemas de gestión basados en estándares internacionales de reconocido prestigio y certificados por entidades independientes acreditadas.**



Horario de atención al público: 9:00 - 14:00

Teléfono: 959 38 70 53

Correo electrónico: edia@ediasocial.es

WEB: www.ediasocial.es/