



TEMA 8.

¿QUÉ ES EL SAD?. DEFINICIÓN, OBJETIVOS, PRINCIPIOS, CARACTERÍSTICAS Y FILOSOFÍA.

1. QUÉ ES EL SAD

- 1.1. DEFINICIÓN
- 1.2. OBJETIVOS
- 1.3. PRINCIPIOS
- 1.4. CARACTERÍSTICAS
- 1.5. FILOSOFÍA

2. PRESTACIONES

- 2.1. TIPOS DE PRESTACIONES
- 2.2. CONTENIDO DE LAS PRESTACIONES
 - 2.2.1. Actuaciones de carácter personal
 - Higiene Personal
 - Vestido/Calzado
 - Movilidad Básica
 - Alimentación
 - Actuaciones sociosanitarias
 - 2.2.2. Actuaciones de carácter doméstico
 - Relacionadas con la alimentación
 - Relacionadas con la compra
 - Cuidado de calzado y ropa de uso habitual
 - Relacionadas con mantenimiento de la vivienda
 - 2.2.3. Actuaciones de apoyo psicosocial
 - Actuaciones Psicoeducativas
 - Actuaciones de apoyo a la familia y/o cuidadores/as
 - Apoyo sociocomunitario
 - 2.2.4. Apoyo Técnico y otros recursos de atención
- 2.3. PRESTACIONES EXCLUIDAS DE APLICACIÓN

3. CRITERIOS DE APLICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS SAD

4. EXTENSION Y LÍMITES DEL SERVICIO

5. PERSONAS DESTINATARIAS

6. REQUISITOS DE ACCESO AL SAD PARA LA CIUDADANIA

- 6.1. REQUISITOS
- 6.2. INDICADORES



1. QUÉ ES EL SAD

1.1. DEFINICIÓN

El Servicio de Atención a Domicilio (SAD) es una prestación básica municipal, dirigida a familias o personas que tienen dificultades para valerse por sí mismas para la realización de las actividades de la vida diaria. Pretende mejorar su calidad de vida a través de un programa individualizado de carácter preventivo, educativo, asistencial y rehabilitador, en el que se articulan un conjunto de servicios consistentes en atención personal, doméstica y psicosocial. Con éstos se contribuye a compensar las limitaciones de la persona usuaria favoreciendo su autonomía personal, su permanencia en el domicilio y su integración en el entorno habitual el mayor tiempo posible.

El SAD es un servicio complementario a la atención que ofrece la familia, por lo que no es sustitutivo de la responsabilidad familiar respecto a las personas beneficiarias del mismo.

El factor determinante para la concesión del SAD será la limitación total, parcial, temporal o definitiva para el desempeño autónomo de las ABVD y AIVD*.

No deberá prestarse el servicio cuando no existan problemas de autovalimiento.

***ACTIVIDADES BÁSICAS DE LA VIDA DIARIA (ABVD)**

Son aquellas más elementales para la vida, hacen referencia tanto al cuidado personal (aseo, comida, vestido...) como a la movilidad dentro del hogar (acostarse, cambiar de postura...).

Llamamos actividades básicas de la vida diaria a las siguientes;

- **Cuidado personal:** aseo personal, control de esfínteres, comer y beber, vestirse.
- **Movilidad en el hogar:** cambiar y mantener diversas posturas corporales, levantarse, acostarse y permanecer de pie, desplazarse dentro del hogar.

***ACTIVIDADES INSTRUMENTALES DE LA VIDA DIARIA (AIVD)**

Son más complejas que las anteriores, no resultan tan elementales para la vida, pero son necesarias para vivir de forma independiente.

Incluyen tanto tareas domésticas (comprar, lavar la ropa) como movilidad fuera del hogar.

- **Tareas domésticas:** comprar y controlar suministros y servicios, elaborar comidas dentro de la dieta exigida, cuidado de la ropa: lavado y planchado,



limpieza y mantenimiento de la casa, bienestar de los demás miembros de la familia.

- **Movilidad fuera del hogar:** deambular con normalidad sin medio de transporte.

El Servicio de Atención a domicilio (en adelante **SAD**) es una **prestación básica de servicios sociales**; un **servicio municipal, integral, polivalente y comunitario**, dirigido a familias y/o personas que tengan **dificultades para valerse por sí mismas** en la realización de las actividades de la vida diaria, con el **objeto de mejorar su calidad de vida** a través de un **programa individualizado de carácter preventivo, educativo, asistencial y/o rehabilitador**, en el que se articulan un conjunto de servicios y técnicas de intervención profesional consistentes en **atención personal, doméstica y psicosocial**, contribuyendo a compensar las limitaciones de la persona usuaria, favoreciendo su autonomía personal, para que puedan continuar viviendo en su hogar y entorno mientras sea posible y conveniente.

1.2. OBJETIVOS

El objetivo general del servicio de atención a domicilio es **contribuir a mejorar las condiciones de vida de las personas y sus familias que, debido a sus dificultades de autovalimiento, precisen de ayuda externa para la realización de las tareas de la vida diaria** con el fin de **garantizar una calidad de vida digna en el domicilio y evitar así la ruptura de vínculos con su entorno familiar y social**.

Son **objetivos específicos** del servicio de atención a domicilio:

- **Favorecer la permanencia de las personas en su entorno habitual** el mayor tiempo posible y con el mayor grado de calidad de vida, previniendo y evitando con una alternativa adecuada, internamientos innecesarios y el consiguiente desarraigo del entorno.
- **Lograr la optimización de las destrezas, capacidades y habilidades** personales y familiares que permitan el máximo grado de autonomía, potenciando hábitos de vida saludables, aumentando su seguridad y autoestima personal.
- **Facilitar a la persona usuaria la realización de tareas y actividades que no puede realizar por sí sola**, sin interferir en su capacidad de decisión.
- **Mejorar el equilibrio personal del individuo, de su familia, y de su entorno** mediante el reforzamiento de los vínculos familiares, vecinales y de amistad.



- **Apoyar a las familias** en la cobertura de esta necesidad social cuando estén **desbordadas o limitadas** para proporcionar una atención adecuada.
- **Atender situaciones coyunturales de crisis personal o familiar** (enfermedad u hospitalización de la persona cuidadora principal, etc).
- **Potenciar las relaciones sociales y favorecer la participación de la persona usuaria** en la comunidad, estimulando la comunicación con el exterior y previniendo posibles problemas de aislamiento y soledad.
- **Coordinar las actuaciones con la red profesional que interviene**, fundamentalmente de la red sociosanitaria, con la utilización y aplicación de recursos adecuados con la finalidad de obtener la mayor eficacia y eficiencia en la intervención.
- **Servir como elemento de detección de situaciones de necesidad** que pudieran requerir la intervención de otros servicios.

1.3. PRINCIPIOS

La intervención del Servicio de Atención a Domicilio se rige por los principios generales contenidos en la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, y principalmente por los de **responsabilidad pública, universalidad, igualdad, normalización, prevención, atención personalizada e integral, promoción de la autonomía, coordinación, calidad y promoción del voluntariado**.

- a) Responsabilidad Pública: garantizando los poderes públicos la disponibilidad de los servicios sociales y asumiendo la Administración la responsabilidad de promover los recursos financieros, técnicos, humanos y organizativos necesarios.
- b) Universalidad e Igualdad: los poderes públicos garantizarán el derecho de acceso al servicio de toda persona que presente limitaciones para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, siempre y cuando se cumplan los requisitos de acceso.
- c) Normalización: el Servicio de Atención a Domicilio tendrá como prioridad el mantenimiento de las personas en su entorno social, familiar y personal garantizándoles la participación en la vida de su comunidad siempre que sea posible.



- d) Orientación Preventiva: que evite o limite los procesos de deterioro de las capacidades personales y la pérdida de apoyos y relaciones sociales de la persona atendida.
- e) Promoción de la Autonomía: favoreciendo la participación en las actividades de la vida diaria, el desenvolvimiento en su entorno familiar y en la vida de su comunidad, en los diferentes ámbitos. Favoreciendo la toma de decisiones personales acerca de cómo vivir y elegir sobre sus propias preferencias
- f) Atención personalizada e integral: el servicio de atención a domicilio ofrecerá una atención personalizada que permita conocer y atender de forma global e integral las necesidades sociales de las personas.
- g) Planificación y evaluación: planificación sometida a los correspondientes procesos de evaluación.
- h) Solidaridad: los poderes públicos deberán orientar sus actuaciones a favorecer la cohesión social de la población, fomentando el respeto y la aceptación de las diferencias de las personas para conseguir una convivencia en armonía.
- i) Coordinación: con los recursos tanto institucionales como de apoyo informal, que favorezcan la sinergia de la intervención y garanticen el mayor grado de eficacia y eficiencia.
- j) Calidad: del servicio que se presta, valorándolo a través de los indicadores recogidos en la Carta de Servicios del SAD.
- k) Promoción del Voluntariado: los poderes públicos promoverán la colaboración solidaria de la ciudadanía para que pueda participar como parte de la red de apoyo informal de las personas usuarias del servicio.
- l) Complementariedad: El servicio presta una actuación de carácter subsidiario que en ningún caso pretende suplantar las responsabilidades familiares existentes.

1.4. CARACTERÍSTICAS

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene las siguientes **características**:

- a) El SAD es un servicio básico y de carácter complementario con otro tipo de recursos de carácter social y sanitario prestados en el medio abierto.
- b) Siempre procura la autonomía de la persona por lo que no realiza aquello que pueda hacer la persona atendida o la unidad convivencial.
- c) Preventivo: El programa tiende a frenar, en la medida de lo posible, procesos de deterioro físico, psíquico y social de las personas beneficiarias, con el fin de lograr una calidad de vida digna en el domicilio.



- d) Asistencial: Presta apoyo para cubrir las actividades de la vida diaria que no pueda realizar la persona o la unidad convivencial y que son necesarias para el mantenimiento en el domicilio.
- e) Rehabilitador: en cuanto que pretende reforzar o recuperar capacidades que supongan una mejora en la calidad de vida, tanto de la persona atendida como de su entorno.
- f) Educativo: pretendiendo estimular y potenciar la adquisición y permanencia de hábitos que favorezcan su integración en el medio habitual.
- g) Técnico: basándose la intervención en un conjunto de actividades planificadas técnicamente y realizadas en equipo por profesionales con la debida cualificación y supervisión.
- h) Personalizado: cada persona usuaria requiere un programa y un seguimiento adaptado a sus necesidades con la combinación de recursos más adecuados.
- i) Comunitario: el servicio de atención a domicilio se constituye como un programa comunitario, en cuanto que para lograr sus objetivos debe aunar los esfuerzos de la propia persona usuaria, familia, vecindad, amistades y otros servicios de carácter sanitario y/o social.
- j) Es un servicio basado en el respeto a las opciones de las personas usuarias y las personas que les cuidan, teniendo en cuenta las orientaciones profesionales.

1.5. FILOSOFÍA

La Filosofía del SAD viene marcada por los siguientes puntos:

El SAD siempre procurará la autonomía de la persona usuaria.

No realiza aquello que pueda hacer la persona atendida o la unidad convivencial por sí misma, favoreciendo la autonomía y evitando, en la medida de lo posible, la incapacidad progresiva.

El servicio está orientado hacia la persona usuaria, teniendo en cuenta sus necesidades, preferencias, situación personal y sociofamiliar.

El SAD respetará la auto-determinación de la persona usuaria, considerando que ésta tiene derecho a gobernar su propia vida.

2. PRESTACIONES

2.1. TIPOS DE PRESTACIONES



El SAD es un servicio municipal, de carácter social, que se dirige a familias o personas que tengan problemas de autovalimiento o problemas para mantener el núcleo familiar, **dirigido a** restablecer su bienestar físico, psíquico y/o social mediante un **programa individualizado de carácter preventivo, educativo asistencial y rehabilitador**, contribuyendo a que puedan residir en su hogar mientras sea posible.

Para ello el SAD cuenta con **dos grandes bloques de prestaciones:**

- **Prestaciones para cubrir necesidades relacionadas con las Actividades Básicas de la Vida Diaria (ABVD):** son las relacionadas con el autocuidado e incluye las actuaciones de atención personal.
- **Prestaciones para cubrir necesidades relacionadas con la Actividades Instrumentales de la Vida Diaria (AIVD):** consiste en el desarrollo de tareas habituales para vivir de manera independiente.

2.2. CONTENIDO DE LAS PRESTACIONES

intervención llevada a cabo por el SAD se realiza de forma personalizada, ejercida por profesionales, prestándose siempre según las necesidades valoradas en cada caso en lo referente a tareas y frecuencia de las mismas. Las tareas desarrolladas desde el SAD se llevarán a cabo sólo hasta el nivel de competencia de las profesionales adscritas al mismo (Trabajador/a Familiar), quedando excluidas aquellas que precisen de especialización o sean competencia de otro/as profesionales.

En el marco de la ayuda a domicilio podrán prestarse las siguientes actuaciones:

1. **Actuaciones de apoyo y atención personal.**
2. **Actuaciones de carácter doméstico**
3. **Actuaciones de apoyo psicosocial y educativo.**
4. **Actuaciones de apoyo técnico y otros recursos de atención.**

2.2.1. Actuaciones de Carácter Personal.

CONCEPTO: Se consideran actuaciones de apoyo personal aquellas **actividades y tareas básicas de la vida diaria que fundamentalmente recaen sobre las personas destinatarias de la atención, dirigidas a promover y mantener su bienestar personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas de autocuidado,** tanto para el desenvolvimiento personal



como de la unidad de convivencia, en el domicilio y en su relación con la comunidad. Estas actuaciones se pueden concretar en las siguientes actividades:

A. HIGIENE PERSONAL:

- ▶ Planificación y educación en **hábitos de higiene**.
- ▶ **Aseo básico:** lavado de cara, manos, genitales, higiene bucal y peinado.
- ▶ **Afeitado** (con maquinilla eléctrica).
- ▶ **Aseo** encamado/a.
- ▶ **Baño/ducha**.
- ▶ **Cambio pañales**
- ▶ **Hidratación y supervisión** del adecuado estado de la piel.
- ▶ **Higiene y cuidado de pies y manos** (lavado y secado, limar y/o cortar uñas, limar asperezas, hidratación).
- ▶ Lavado, secado y **cuidado del cabello**.
- ▶ **Recogida de excretas y eliminaciones** (orinales/bacinillas).

B. VESTIDO / CALZADO:

- ▶ **Vestir/desvestir**
- ▶ **Calzar/descalzar**
- ▶ **Supervisar** el vestido y calzado

C. MOVILIDAD BÁSICA:

- ▶ Ayuda para **levantarse y acostarse**.
- ▶ **Transferencias** (cama, asientos).
- ▶ **Aplicación de ayudas técnicas**.
- ▶ **Apoyo en la movilidad y desplazamientos** en el hogar.
- ▶ Apoyo en la **movilidad y desplazamiento fuera** del domicilio.
- ▶ Aplicación de **ayudas técnicas**.

D. ALIMENTACIÓN:

- ▶ Supervisar o **ayudar en la ingesta de alimentos**.
- ▶ **Control y seguimiento de dietas alimenticias**.

E. ACTUACIONES SOCIO SANITARIAS:

- ▶ Apoyo para realizar **cambios posturales (según protocolos establecidos)**



- ▶ **Supervisión de la adecuada toma de la medicación prescrita** por el personal médico.
- ▶ **Recogida de recetas y medicación.**
- ▶ **Preparación y administración de medicamentos**, excepto administración de medicamentos inyectables.
- ▶ **Observación de aspectos relacionados con la salud de la persona** (incontinencias, escaras, pérdida de memoria...) e información, en su caso, al equipo profesional correspondiente.
- ▶ **Apoyo en la realización de actividades para la recuperación, mantenimiento y mejora de las capacidades físicas y motoras** según protocolo establecido (movilizaciones pasivas, aplicación de cremas, pomadas mediante fricción local, ayuda en la colocación de material ortoprotésico, etc.)
- ▶ **Apoyo en la realización de actividades para la recuperación, mantenimiento y mejora de las capacidades cognitivas** (ejercicios de memoria, de orientación temporo-espacial, etc.).
- ▶ **Acompañamiento a las consultas de salud.**
- ▶ **Mantenimiento y limpieza de dispositivos para incontinencia** (colectores urinarios, cambios bolsa sonda, etc.).
- ▶ **Cambio de apósitos** cuando no requiera la intervención de profesionales de ámbito sanitario.
- ▶ Aplicación de **técnicas de primeros auxilios** en situaciones de emergencia.

2.2.2. Actuaciones De Carácter Doméstico.

- **CONCEPTO:** Se consideran actuaciones de carácter doméstico aquellas que van dirigidas fundamentalmente al **cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia**. Estas actividades se podrán concretar entre otras:

A. RELACIONADAS CON LA ALIMENTACIÓN:

- ▶ **Apoyar en la elaboración** de alimentos, siempre que la persona tenga autonomía suficiente para cocinar y precisa de apoyo en el manejo de utensilios de cocina, acercar éstos a la zona de cocinado, establecimiento de dieta variada y equilibrada, ayuda en preparación de los ingredientes...
- ▶ **Apoyar en la preparación** de alimentos (calentar, poner la mesa, servir la comida).



- ▶ **Recoger y fregar la vajilla** y/o utensilios utilizados en la elaboración de la comida.
- ▶ **Servicio de comida preparada a domicilio.**

B. RELACIONADAS CON LA COMPRA:

- ▶ **Seguimiento** de los hábitos y organización de la compra.
- ▶ Colaboración en la **elaboración de la lista** de la compra.
- ▶ **Realización de la compra** (productos básicos relacionados con la vida diaria).
- ▶ **Traslado de la compra** realizada.
- ▶ **Colaboración en ordenar la compra** realizada.

C. CUIDADO DE CALZADO Y ROPA DE USO HABITUAL:

- ▶ **Apoyo en el lavado** de ropa/calzado.
- ▶ **Tender y recoger** la ropa.
- ▶ Organización y selección de **ropa/calzado**.
- ▶ Ordenación de **armarios**.
- ▶ **Repaso y mantenimiento de la ropa personal** que no precise un conocimiento específico de costura (botones, descosidos)
- ▶ **Servicio de lavandería externalizado** (lavado y planchado de ropa a domicilio).

D. RELACIONADAS CON EL MANTENIMIENTO DE LA VIVIENDA:

1. **Mantenimiento del domicilio:** Incluye las siguientes actividades o tareas:

-- Actividades / Tareas Ordinarias:

- ◆ Hacer camas
- ◆ Barrer
- ◆ Pasar aspirador
- ◆ Pasar mopa
- ◆ Quitar el polvo
- ◆ Fregar suelos
- ◆ Limpieza de la cocina
- ◆ Limpiar cristales (si no reviste riesgo para el/la profesional)
- ◆ Limpieza del baño



- ◆ Retirada de basura (siempre que no haya personas de la unidad familiar que puedan hacerlo)

-- Actividades / Tareas extraordinarias:

- ◆ Espolinar techos
 - ◆ Limpieza de cortinas
 - ◆ Limpieza de lámparas
 - ◆ Limpieza de electrodomésticos
 - ◆ Limpieza de puertas, ventanas y armarios
 - ◆ Limpieza de roces (interruptores, manillas, teléfono, respaldos...etc.)
2. **Arreglos domésticos sencillos:** En estos quedarían englobadas aquellas tareas que la persona realizaría por sí misma en condiciones normales y que no son objeto de otras profesiones (quitar y poner bombillas, cambiar pilas, etc.). Supone la realización de actividades manuales sencillas de sustitución o ajuste de ciertos elementos que hagan posible el adecuado mantenimiento del domicilio, siempre teniendo en cuenta la prevención de riesgos laborales para el/la trabajador familiar.
3. **Control y seguimiento del estado general del equipamiento e infraestructura de la vivienda:** Observar el correcto estado y funcionamiento de la estructura de la vivienda y de las diferentes instalaciones (gas, fontanería, electricidad, sistema de calefacción y teléfono).

2.2.3. Actuaciones Básicas de Apoyo Psicosocial.

- **CONCEPTO:** Se consideran actuaciones de apoyo psicosocial aquellas que **se realizan dentro de un proceso de relación de ayuda, dirigidas a facilitar la superación de situaciones que se plantean en el ámbito personal, familiar y/o social**, favoreciendo que las personas atendidas se sientan valoradas y miembros de la red social.



A. ACTUACIONES PSICOEDUCATIVAS: Incluye aquellas actividades y tareas que, desde una perspectiva y estrategia educativa, van dirigidas a **promover y fomentar la adquisición, recuperación, aprendizaje y manejo de destrezas, conductas y habilidades básicas**, para potenciar al máximo la autonomía de la persona usuaria y su entorno.

- ▶ **Apoyo emocional** ante situaciones vitales (soledad/aislamiento, dependencia/pérdida facultades, salud o autonomía, duelo...)
- ▶ **Apoyo y fomento de la autoestima** (imagen personal, aceptación, valoración y confianza en sí mismo/a...).
- ▶ **Potenciación de actitudes positivas** para la superación de las diferentes situaciones que se plantean en la dinámica familiar (respeto, aceptación, escucha...).
- ▶ **Educación en hábitos de vida saludables** (alimentación, higiene personal o doméstica, ejercicio físico...).
- ▶ Adquisición y desarrollo de **hábitos y habilidades para el fomento del autocuidado y autonomía personal**.
- ▶ Adquisición y desarrollo de habilidades para la **prevención y modificación de conductas y situaciones de riesgo en el domicilio**.
- ▶ Orientación y entrenamiento en el **manejo de ayudas técnicas**.
- ▶ Orientación en la **organización doméstica** (enseres, alimentos, etc.)
- ▶ Potenciar la **realización de actividades de ocupación del tiempo** según los propios intereses personales, que fomenten una conducta activa (aficiones).
- ▶ Orientación para promover **estilos de relación para una adecuada convivencia** (habilidades sociales, asertividad...).
- ▶ Identificación de conductas y situaciones de riesgo e información y orientación para su modificación.

B. ACTUACIONES DE APOYO A LA FAMILIA Y/O PERSONAS CUIDADORAS: Son aquellas actividades y tareas encaminadas a **apoyar y potenciar la labor de la familia y/o personas cuidadoras**, en y para la realización de los cuidados y atención a la persona usuaria.

- ▶ **Apoyo emocional** a personas cuidadoras.
- ▶ **Orientación, asesoramiento y seguimiento** sobre los aspectos relacionados con la atención y el cuidado de la persona usuaria.



- ▶ **Facilitar pautas y habilidades** para hacer frente a las diferentes situaciones en el cuidado y atención, y para ayudar en la adaptación a las nuevas realidades que se vayan presentando.
- ▶ **Informar y orientar sobre ayudas técnicas, recursos** y sobre otras alternativas de apoyo.
- ▶ **Apoyar y orientar en pautas, habilidades y actitudes** para el autocuidado y para prevenir situaciones de estrés y sobrecarga.
- ▶ **Fomentar actitudes positivas**, de entendimiento, de participación y comunicación.

C. APOYO SOCIO-COMUNITARIO:

- ▶ Acompañamiento fuera del hogar para realizar gestiones de carácter personal.
- ▶ Favorecer la participación en **actividades sociales, de ocio y tiempo libre**.
- ▶ **Facilitar y promover la intervención del voluntariado** para tareas de acompañamiento.
- ▶ **Informar y orientar sobre actividades** organizadas y sobre la utilización de **recursos** comunitarios.
- ▶ **Sensibilizar a la comunidad** con respecto a las personas que presentan problemas de autovalimiento y/o en situación de dependencia.

2.2.4. Apoyo Técnico y otros Recursos de Atención.

CONCEPTO: Son aquellas actuaciones encaminadas a apoyar la adecuación del domicilio a las necesidades de la persona usuaria, y la transición a otro tipo de situaciones vitales que supongan un cambio o salida del domicilio habitual.

A. ACTUACIONES DE APOYO TÉCNICO EN LA VIVIENDA:

- ▶ **Valoración, información y orientación sobre ayudas técnicas.**
- ▶ Valoración, información y orientación sobre **necesidades de adaptación de la vivienda y eliminación de riesgos** y barreras arquitectónicas.
- ▶ **Orientación y apoyo en la reorganización y la adecuación** del domicilio a la situación de la persona usuaria.

B. OTROS RECURSOS DE ATENCIÓN:



- ▶ **Valoración, información y orientación sobre otros recursos complementarios de apoyo en el domicilio (préstamo de material técnico, teléfono de emergencia, centros de día, etc.).**
- ▶ Valoración, información y orientación sobre **recursos alternativos** a la permanencia en el domicilio.

2.3. PRESTACIONES EXCLUIDAS DE APLICACIÓN

Se consideran **actuaciones excluidas** de este servicio las siguientes:

- a) Atender a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.
- b) Tareas de limpieza del domicilio cuando la persona usuaria conviva en el domicilio con otra persona válida.
- c) Actuaciones de carácter sanitario que precisen una formación específica del personal que lo realiza (poner inyecciones, colocar o quitar sondas, tratamiento de escaras, realización de ejercicios específicos de rehabilitación y otras de naturaleza similar).
- d) Servicio de compañía cuando sea este el único servicio solicitado.
- e) Realización de arreglos profesionales en el hogar (pintar techos, empapelar paredes, etc.)
- f) Realización de tareas que requieran esfuerzos físicos por parte de el/la trabajador/a familiar que pongan en peligro la salud y la integridad física, de acuerdo a la normativa de riesgos laborales (Ley 31/95 de Prevención de riesgos laborales y RD 487/1997 de 14 de abril, sobre las disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgo) en relación a su puesto de trabajo. Quedan excluidas todas aquellas tareas que no estén recogidas en el informe elaborado sobre cada solicitud por el equipo técnico del Ayuntamiento de Pamplona.

3. CRITERIOS DE APLICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS SAD

Para la aplicación de la Carta de Servicios SAD del Ayuntamiento de Pamplona se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- a) La aplicación de la Carta tiene sentido dentro del marco del establecimiento de una relación de ayuda con la persona usuaria, siendo ésta la finalidad principal. En este sentido las distintas actividades de la carta se insertan en el mismo y se podrán llevar a cabo con carácter de apoyo, supervisión, colaboración,



realización, educación y formación, basándose en el plan individual de intervención planteado para cada persona usuaria.

- b) La Carta de Servicios es un abanico de prestaciones/actividades que se puede realizar desde el Servicio de Atención a Domicilio, sin que esto signifique la obligatoriedad de la aplicación de todas ellas en todos los casos. Las actividades quedarán determinadas y recogidas en el Plan Individual de Intervención.
- c) Las actividades/tareas se realizarán en los espacios o dependencias de uso habitual de la persona usuaria.
- d) Cuando en los planes de atención individual concretados por el equipo técnico del Servicio de Atención a Domicilio, se determina la realización de tareas domésticas, se entiende siempre que el trabajo de los/as profesionales no consiste exclusivamente en realizar esta tarea, sino que está estrechamente relacionado con el establecimiento de un contexto de apoyo a la persona, lo que la diferencia de los servicios domésticos existentes en el mercado.
- e) La realización de otras actividades/tareas no citadas ni recogidas en la Carta de Servicios, será posible de manera excepcional, basándose en las siguientes condiciones:
 - Que exista una valoración profesional del equipo del servicio de atención a domicilio.
 - Que cubra una necesidad básica, cuya falta de cobertura suponga una situación de riesgo/deterioro en sus condiciones vitales.
 - Que no exista otra alternativa o recurso para su cobertura.
 - Que se realice de forma temporal, a la vez que se buscan otras alternativas para que no se instaure como tarea habitual.
- f) La aplicación de la carta se podrá modificar o suspender, parcial o definitivamente, cuando surjan circunstancias que supongan situaciones de riesgo que afecten a la seguridad o salud tanto de la persona usuaria como del/de la profesional.
- g) Desde el Servicio de Atención a Domicilio se fomentará un igual reparto de responsabilidades y tareas, sin discriminación de género, en relación con la persona usuaria y su entorno socio-familiar.

4. EXTENSION Y LÍMITES DEL SERVICIO

- a) El servicio de atención a domicilio es un servicio diurno, prestado en horario de mañana y tarde de lunes a domingo. Con carácter general el servicio es prestado de lunes a viernes, salvo que la situación requiera intervenir el fin de



semana o festivos y así quede recogido en el informe realizado por el equipo técnico de servicios sociales. El fin de semana y festivos se prestarán atenciones de apoyo personal (aseo e higiene personal, movilizaciones y transferencias, etc.) siempre que éstas no puedan ser garantizadas por la familia o para evitar su sobrecarga o exista una valoración técnica de trabajo social al efecto.

- b) El horario es flexible de 7.30 a 22.00 de la noche. La asignación de horarios será prioritaria en las actuaciones de carácter personal en relación a los servicios de atención doméstica. Excepcionalmente podrán prestarse atenciones previas a este horario con una valoración técnica de trabajo social que así lo indique y en ningún caso anteriores a las 7,00 horas de la mañana.
- c) El/la Trabajador/a Social establecerá la limitación de la banda horaria necesaria, pudiendo fijarse tres supuestos, sin menoscabo de otras circunstancias debidamente motivadas.
- Horarios cerrados: Tienen lugar cuando el horario está vinculado con la asistencia a otro recurso (por ej: acudir a Centro de Día), a la ingesta de un medicamento o por ser tareas que dependan de la permanencia en el hogar de algún miembro de la familia.
 - Horario según márgenes de banda horaria: Afectaría a aquellas tareas, generalmente de índole personal, que sin requerir un horario cerrado, precisen ser efectuadas en franjas horarias coherentes con su finalidad, como ayudar a levantarse y/o asearse, acostarse, comer u otras de índole similar.
 - Horarios de libre designación: Procede cuando el/la técnico/a municipal entiende que la atención a prestar no requiere un horario concreto de prestación.
- d) La extensión en cuanto al contenido y tiempo de la prestación vendrá determinada en el diseño de la intervención técnica, dependiendo del grado de necesidad del solicitante y de los apoyos familiares y sociales con los que cuente.
- e) El tiempo máximo de prestación del Servicio de Atención a Domicilio no excederá de dos horas diarias por domicilio. Si la atención se realiza por dos



trabajadores/as familiares durante una hora, se facturará a la persona usuaria la hora realizada por un/a trabajador/a familiar.

2.- El/la Trabajador/a Familiar sólo realizará aquellas actividades que el/la Trabajador/a Social municipal refleje por escrito en el informe técnico establecido a tal efecto (Síntesis de trabajo familiar).

Será el/la Trabajador/a Social quién valorará el cambio de circunstancias personales o familiares de los/las beneficiarios/as que hagan necesario un cambio de tareas y de horario

3.- Desde el Servicio de Atención a Domicilio se garantiza la prestación de actividades/tareas recogidas en el informe técnico, aunque no el mantenimiento de la misma Trabajadora Familiar ni de un mismo horario de atención.

5. PERSONAS DESTINATARIAS

Con carácter general el perfil de las personas usuarias de este servicio se corresponderá con el de aquellas **personas y/o unidades familiares que requieran, en razón de su pérdida de autonomía, la intervención temporal o permanente de un servicio de apoyo en las actividades básicas de la vida cotidiana** para continuar residiendo en su domicilio habitual.

6. REQUISITOS DE ACCESO AL SAD PARA LA CIUDADANÍA

6.1. REQUISITOS

Para poder acceder a la prestación de ayuda a domicilio será necesario que las personas solicitantes cumplan los siguientes requisitos:

- a) Contar con el consentimiento de la persona objeto de atención y en su defecto el de su tutor/a legal.
- b) Residir en el municipio de Pamplona.
- c) Encontrarse en una situación que le impida satisfacer sus necesidades personales y sociales por sus propios medios, que puedan ser susceptibles de mejora con una adecuada atención a domicilio y que queden encuadrados en los siguientes grupos:
 - Personas de cualquier edad que presenten una falta de autonomía para realizar las ABVD y/o AIVD
 - Personas con discapacidad física, psíquica o sensorial que afecte significativamente a su autonomía y requieran el apoyo de una tercera persona para la cobertura de ABVD y AIVD.



- Personas incapacitadas temporalmente para realizar actividades de la vida diaria en su domicilio.
- Personas o unidades convivenciales que, como consecuencia de una enfermedad, lesión u otras situaciones, presenten alguna incapacidad que le dificulte en la adecuada atención a menores, mayores o discapacitados a su cargo.
- Personas con enfermedad mental que afecte a su autonomía personal y que requieran de actuaciones para la compensación de la dependencia, por su limitación para las ABVD y AIVD.

En el caso de que las limitaciones para el desempeño autónomo de las ABVD vengan derivadas de una enfermedad mental de la persona usuaria y / o alguno de los miembros de la unidad de convivencia, será requisito para ser persona atendida por el SAD estar en control y tratamiento por parte del centro de salud mental.

- Personas en situación de dependencia reconocida en cualquiera de sus grados: moderada, severa o gran dependencia, entendiéndose por dependencia el estado en el que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, enfermedad o discapacidad, y ligadas a la pérdida de autonomía física, psíquica, mental, intelectual o sensorial, precisen atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar las ABVD.
- Personas en aquellas situaciones no específicamente recogidas en los apartados anteriores, pero que suponen una quiebra, de carácter temporal, en un sistema normalizado de vida y que necesiten un apoyo para prevenir un proceso de deterioro que pudiera ser irreversible.
- En general, personas o unidades convivenciales con limitaciones para desarrollar una vida autónoma que, una vez evaluada técnicamente, justifique la intervención del servicio.

En aquellos casos en que la situación de necesidad (por la relación entre limitación de la capacidad de autovalimiento, estado de la vivienda y apoyos familiares y sociales) sea tal que supere las posibilidades asistenciales del servicio, se podrá derivar a las personas usuarias y / o sus familiares, hacia aquellos recursos y / o centros residenciales más adecuados. No obstante, se podrá conceder el servicio o mantener el mismo (en caso de que las circunstancias hubieren sobrevenido durante la prestación del apoyo del SAD), con carácter transitorio hasta que se produzca la resolución de la situación mediante el acceso al recurso adecuado.

6.2. INDICADORES



El acceso al servicio vendrá determinado por la valoración técnica de las necesidades que haga el/la profesional de trabajo social, basada en los siguientes indicadores:

- a) Autonomía personal para la realización de las actividades de la vida cotidiana, puntuando niveles de dependencia o necesidades derivadas de las limitaciones de salud física, psíquica o sensorial.
- b) Situación sociosanitaria.
- c) Situación de discapacidad física, psíquica o sensorial.
- d) Situación familiar y de convivencia, estableciendo los grados en que la familia y otras personas del entorno de la posible persona usuaria le ayudan o le pueden ayudar.
- e) Situación social, previa valoración de la red de apoyo de la persona.
- f) Características de la vivienda habitual, previa valoración de las condiciones de salubridad, habitabilidad y adaptación de la misma a la situación de las personas a atender y a la normativa existente en materia de Prevención de Riesgos Laborales establecida para la realización de las tareas recogidas en el Plan de Intervención. Requisito necesario para establecer la atención.

Cuando la demanda del servicio exceda sus posibilidades de atención, se creará lista de espera, pendiente de resolución. La inclusión en el servicio de dichas solicitudes se producirá por sustitución de las bajas registradas y atendiendo en primer lugar a criterios de urgencia, en segundo lugar, a la valoración técnica de la necesidad y por último al orden temporal de la demanda.