



ORDENANZA REGULADORA DE LAS
BASES REGULADORAS Y LOS
PRECIOS PÚBLICOS DEL SERVICIO
DE ATENCIÓN DOMICILIARIA,
TRANSFERIDO DESDE EL GOBIERNO
DE NAVARRA AL AYUNTAMIENTO
DE PAMPLONA

INDICE

	Pag.
<u>CAPÍTULO I – Competencias del Ayuntamiento sobre la Atención Domiciliaria</u>	3
<u>CAPÍTULO II – Naturaleza y características del servicio que se establece</u>	4
<u>CAPÍTULO III – Definición y objetivos del servicio de atención domiciliaria</u>	5
<u>CAPITULO IV – Prestacion que componen el servicio de atención domiciliaria</u>	6
<u>CAPITULO V – Beneficiarios del servicio de Atención Domiciliaria</u>	7
<u>CAPITULO VI – Requisitos generales para la prestación del servicio de atención domiciliaria</u>	8
<u>CAPITULO VII – Extinción del servicio</u>	9
<u>CAPITULO VIII – Regulación específica del servicio de atención a domicilio municipal</u>	
SECCIÓN PRIMERA: Personal	9
SECCIÓN SEGUNDA: Organización del Servicio desde la perspectiva de Barrio	10
SECCIÓN TERCERA: Dirección del Servicio de Atención Domiciliaria	11
SECCIÓN CUARTA: Funcionamiento del Servicio de Atención Domiciliaria	11
<u>ANEXO</u>	13

CAPITULO I

COMPETENCIAS DEL AYUNTAMIENTO SOBRE LA ATENCIÓN DOMICILIARIA

La responsabilidad municipal de la atención domiciliaria como Programa del Sistema de Servicios Sociales, viene determinada por la normativa general de competencias y la específica en materia de Servicios Sociales de Base o Municipales. La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, le asigna competencia en la atención, entre otros colectivos, a los ancianos y la Ley Foral 14/1983, de 30 de marzo, sobre Servicios Sociales que ordena el nivel de competencia para determinados servicios, dispone que la Atención Domiciliaria debe ser desarrollada por los Ayuntamientos y en su artículo 3 apartado B establece como actuación prioritaria en la atención de la Tercera Edad "potenciar el Servicio de Asistencia a Domicilio como célula municipalizada de información de recursos y asistencia a las necesidades".

Por otro lado el Decreto Foral 11/1987, de 16 de enero, que regula los Servicios Sociales de Base (o municipales) en Navarra, distingue entre funciones generales de obligado cumplimiento (Prestación Técnica de información, Valoración y Asesoramiento) y las específicas entre las que se encuentran los Servicios a Domicilio, programa que se ha extendido a lo largo de la geografía navarra, al dársele carácter prioritario en el Instituto Navarro de Bienestar Social del Gobierno de Navarra.

La financiación para la atención domiciliaria en el Decreto Foral se establece que "dentro de las consignaciones presupuestarias de cada ejercicio, podrá conceder ayudas para el desarrollo de programas específicos por parte de los Servicios Sociales de Base en función del alto índice constatado de necesidades sociales". Según normativa interna la financiación actual es del 60% del gasto de los Servicios a Domicilio Municipales. Los municipios corren con el resto de costes aplicando a los beneficiarios unas tasas.

La razón político-técnica para el establecimiento de la actividad por el Ayuntamiento, procede del principio de descentralización de la acción social que contribuye a la mayor eficiencia de determinados servicios por su cercanía al medio en que se desarrolla y de la propia configuración de la Atención Domiciliaria como eslabón de la red de servicios comunitarios y de apoyo al ámbito convivencial de los ciudadanos.

CAPITULO II

Naturaleza y características del servicio que se establece

Se trata de establecer la Atención Social Domiciliaria como programa municipal de Pamplona para la atención de las personas que por sus circunstancias sociales y/o de salud requieran una ayuda en su medio familiar/convivencial. Se presenta como prestación social de carácter preventivo y asistencial, integrado en la red de Servicios Sociales de la ciudad con el fin de mantener durante más tiempo y en mejores condiciones a las personas, ancianos y ancianas principalmente, en sus propios hogares evitando al máximo los procesos de institucionalización.

Características:

-El Servicio de Atención Domiciliaria es una prestación social adecuada para atender unas problemáticas determinadas, contribuyendo de manera eficaz al bienestar de las personas como recurso base de la red de servicios comunitarios, entre los que se pueden señalar los Centros de Día, Programas de Rehabilitación, Programas de Ocio y Tiempo Libre con actuaciones de educación y promoción, los alojamientos suaves como las viviendas comunitarias, apartamentos tutelados o las estancias cortas. Todos ellos son servicios comunitarios interrelacionados, que se requieren mutuamente para su eficiencia y que se desarrollan en el marco de la atención primaria de salud (los Centros de Salud) y de la atención primaria de Servicios Sociales, las Unidades de Barrio en Pamplona.

-La intervención se hace de una forma personalizada, prestándose siempre según las necesidades de cada usuario/familia en lo referente a tipos de ayudas y horas de atención. La aplicación de este principio exige un estudio riguroso de las necesidades de cada usuario/familia a fin de darles aquellas ayudas disponibles, que se adapten mejor a sus necesidades.

-Se ha de adaptar fácilmente a las condiciones del usuario, ha de ser de fácil acceso para el ciudadano por lo que ha de ser un servicio flexible y próximo a los domicilios.

-Por parte de los profesionales no se puede imponer la aceptación del Servicio siendo un tipo de recurso social que debe ser aceptado por el usuario/familia.

-Es una prestación social abierta a toda la población si bien la disponibilidad de sus recursos exigirá dar prioridades de atención a aquellos usuarios/familias que tengan menos recursos económicos.

CAPITULO III

Definición y objetivos del Servicio de Atención Domiciliaria

Es un servicio público, polivalente e integral, que presta ayuda en los domicilios de los atendidos o espacios comunes, en función de programas individualizados, procurando la mejor integración de las personas en su entorno, el aumento de su autonomía personal y la mejora de su calidad de vida. De carácter temporal o permanente en función de cada situación, pero evitando la perdurabilidad del servicio siempre que sea posible.

Los objetivos que definen el servicio son:

a) Prevenir situaciones de crisis personal y/o familiar, interviniendo en las fases precoces de necesidad, evitando el deterioro de situaciones personales y sociales y retrasando al máximo la solución institucional cuando ésta no se considera la más apropiada.

Los aspectos preventivos permiten sacar a la Red de Atención Social de la espiral de respuestas que únicamente responden a lo inmediato, favoreciendo la permanencia de las personas, ancianas principalmente, en su medio actual de vida.

b) Prestar una serie de atenciones de carácter doméstico que supongan un apoyo personal y social, a aquellos que se encuentran en situación de especial necesidad. Atender a la persona contemplando toda su problemática con una respuesta integral.

c) Estimular la autonomía personal en el medio habitual, para mejorar la calidad de vida y si es posible, la convivencia, la participación comunitaria y el mantenimiento del papel social, sin hacer por ellos aquello que puedan realizar por sí mismos.

d) Quitar internamientos innecesarios, previniendo situaciones de deterioro irreversible y retardando las incapacidades. Busca la integración de la persona en su comunidad, recurriendo y facilitando los cauces normales que la sociedad utiliza para la satisfacción de sus necesidades, evitando en lo posible la utilización de servicios que establecen modos de vida y ambientes cerrados que aíslan al individuo de su entorno social.

e) Fomentar el voluntariado y la solidaridad a través de la ayuda mutua apoyando su papel en la atención domiciliaria.

f) Asegurar una personalización en las prestaciones de servicios, al realizarse en el marco territorial y espacio natural de la persona atendida. Se presta de forma individualizada, adaptada al contexto de cada persona y respondiendo a las necesidades que la evolución en el tiempo vaya planteando.

CAPITULO IV

Prestaciones que componen el Servicio de Atención Domiciliaria

A) Las prestaciones que comprende el SAD son las siguientes:

1.-Servicios Personales

Cuya atención puede ser: de "carácter intensivo" (entre 3 y 6 horas semanales) y de "mantenimiento" (hasta tres horas a la semana). Con carácter extraordinario se podrá atender hasta 2 horas diarias.

Los Servicios Personales comprenden las siguientes atenciones:

a) Atención personal e higiene: Supervisión de aseo personal, ayuda para levantarse y acostarse, ayuda para vestirse y desvestirse, ayuda en aseo personal diario y/o periódico, incluyendo el baño, ayuda para comer, asesoramiento en incontinencias.

b) Apoyo en la realización de tareas domésticas: Limpieza general inicial, limpieza de mantenimiento, realización de tareas menajeras de especial dureza o riesgo (limpieza de cristales, altos, azulejos, baño), hacer cama y habitación usuario, realización de compras o su transporte al domicilio, apoyo en confección comida, fregado de vajilla, reparaciones menores, gestión de reparaciones, adquisiciones y mejoras del hábitat en general.

c) Prevención: Orientación sobre temas básicos de salud (ropa adecuada, dieta racional, etc.), información sobre recursos existentes, detección de incidencias o alteraciones en su estado, potenciar valores positivos para superación situación, apoyo ante sentimiento de soledad. compañía, apoyo psico-social y estímulo, dinamización social, supervisión estado de la casa, control de fuegos, electricidad, grifos, etc., asesoramiento sobre mobiliario, ropa de cama, etc., enseñanza de habilidades: domésticas (organización doméstica) y de higiene, recogida y gestión de recetas, supervisar la toma de medicamentos, facilitar acceso a actividades culturales/recreativas.

d) Relación y Apoyo Social: Facilitar canales de comunicación con su entorno, potenciar relación en el domicilio, acompañamiento domiciliario (excepcional), acompañamiento exterior: a gestiones variadas (Instituciones, bancos, etc.) y a consulta médica

2.-La comida a domicilio se entrega ya elaborada y se reparte diariamente.

3.-El lavado y planchado de ropa se realiza semanalmente.

4.-El traslado a Clubs y Centros de día, que se llevará a cabo por medios propios o contratados.

5.-La sensibilización de la familia, vecinos y toda la sociedad deberá acometerse además con campañas expresamente orientadas al fomento de la solidaridad intergeneracional.

6.-Mejoras básicas en el hogar con la puesta en marcha de un proyecto específico de servicios sociales en el Programa de Empleo Social

7.-Acompañamiento domiciliario en los casos cuyo problema básico es la soledad y la angustia que la acompaña. Deberá buscarse asimismo para su prestación la colaboración del voluntariado.

8.-La Telealarma. Soluciona situaciones de soledad, aislamiento, angustia y riesgo de patología aguda o de urgencia médica.

B) Aplicabilidad de precios públicos.

Serán objeto de aplicación de precios públicos las prestaciones de "Servicios Personales" diferenciándose la intensidad de la atención: atención de "mantenimiento" con la tarifa general y las atenciones "intensiva" y "extraordinaria" incorporándose a la tarifa general porcentaje del coste hora.

No estarán sujetos los usuarios que se beneficien únicamente del servicio de seguimiento y de la labor exclusivamente educativa que realice el personal del servicio.

Transitoriamente hasta el 31 de diciembre de 1.997 el Instituto Navarro de Bienestar Social se hará cargo de los servicios de comidas, lavandería y transporte de entrega y recogida de los servicios anteriormente señalados de comida y lavandería.

CAPITULO V

Beneficiarios del Servicio de Atención Domiciliaria

El Servicio de Atención Domiciliaria (SAD) está dirigido a la población general del término municipal de Pamplona atendiéndose a las personas o unidades convivenciales, que se encuentran en algunos de los siguientes grupos:

-Personas mayores de 65 años cuya problemática les impida un desenvolvimiento adecuado en las actividades de la vida diaria.

-Otros pensionistas (o menores de 65 años) que por sus circunstancias de salud requieran el apoyo personal y social para su desenvolvimiento.

-Familias cuya situación socio-económica, cultural o social, aconseje una ayuda domiciliaria para garantizar su normal y armónico desarrollo.

-Familias en las que algunos de los miembros tengan una incapacidad temporal (enfermedad, intervención quirúrgica o seguimiento de un tratamiento) que dificulta o imposibilita la adecuada atención de menores, personas ancianas o discapacitadas.

CAPITULO VI

Requisitos generales para la prestación del Servicio de Atención Domiciliaria

Para la prestación del Servicio de Atención Domiciliaria es necesario que el usuario/familia se incluya en uno de los supuestos descritos en el apartado anterior y que acepte el servicio.

La valoración se efectuará teniendo en consideración los siguientes aspectos:

- Red familiar y relacional del usuario/familia.
- Estado de salud.
- Situación económica.
- Dependencia funcional y social.
- Situación de la vivienda.

Otros requisitos a tener en cuenta a la hora de aplicar las ayudas del servicio a fin de dar prioridades de atención son:

- Que se encuentre en situación de necesidad social
- Que económicamente no dispongan de recursos para hacer frente a la totalidad de la necesidad requerida. Considerándose que no disponen quienes tengan una renta per cápita mensual inferior al 165% del S.M.I. vigente.

CAPITULO VII

Extinción del servicio

Será causa de baja del Servicio de Atención a Domicilio:

- a) Cuando, a juicio del equipo del SAD correspondiente, se hayan superado las situaciones personales y/o familiares susceptibles de atención a domicilio.
- b) Traslado a otro domicilio de fuera de la ciudad o a un centro especializado.
- c) Fallecimiento.
- d) Baja voluntaria del usuario
- f) Por infracción.

CAPITULO VIII

Regulación específica del Servicio de Atención a Domicilio municipal

SECCION PRIMERA

Personal

El Servicio contará con personal para funciones de atención directa a la población y de organización y gestión.

a) Para la atención directa:

-Asistentes Sociales o Diplomados en Trabajo Social (T.S.)

-Trabajadores/as Familiares (T.F.)

b) Personal de gestión y organización.

-1 Director-Coordinador del Servicio.

-1 Administrativo.

-Soporte administrativo realizado desde las Unidades de Barrio.

También la organización de la actividad de los Trabajadores Familiares, así como la adjudicación de casos y reajuste de incidencias requiere tareas de "encargado de personal" para cada Equipo de Atención que se establezca en las Unidades de Barrio, que serán realizadas por las Trabajadoras Sociales.

SECCION SEGUNDA

Organización del Servicio desde la perspectiva de Barrio

Se plantea que el SAD tenga una organización modular por Equipos de Atención con servicios compartidos. El principio orientador es el de la "descentralización", ya que acercando el Servicio a las personas que lo demanden, permite un mejor conocimiento de los problemas y una mayor adecuación y agilidad en la respuesta.

A.-Centro de actuación: Unidades de Barrio

Las Unidades de Barrio constituyen los canales de acceso, puesta en marcha y seguimiento del servicio de los cuidados a domicilio. En cada Unidad de Barrio se establece un grupo de Trabajadores Familiares correspondiente a la carga de Atención existente en la zona y la Trabajadora Social, formando equipo con el personal actual de la Unidad de Barrio.

En todos los casos que soliciten el Servicio, la Trabajadora Social hará un estudio y valoración de la problemática que presenta el usuario/familia, marcando los objetivos a conseguir con la atención. Realizará la propuesta al usuario/familia quien la aceptará para proceder a la atención. Así mismo la Trabajadora Social presentará el caso a la Trabajadora Familiar que se vaya a hacer cargo de la atención, proporcionándole los datos que requiera el buen desarrollo del servicio a prestar. Periódicamente se evaluará la marcha del caso intercambiando datos, opiniones y criterios. La Trabajadora Familiar es un profesional con una formación específica que atiende las necesidades básicas y relacionales del usuario/familia, responsabilizándose de la ejecución y gestión directa de la atención domiciliaria siempre de acuerdo con el planteamiento de intervención definido por la Trabajadora Social.

B.-Equipo de Urgencias

Se establece un Equipo de Urgencias para toda la ciudad, dada la necesidad de respuesta inmediata que en muchos casos requiere la Atención Domiciliaria. Este equipo atenderá aquellos casos que requieran de urgencia y su Equipo de Zona correspondiente no tenga recurso disponible. Durante los 15 días siguientes el Equipo de su zona deberá asumir el caso.

Personal del Equipo: 0,5 Trabajadores Sociales y 3 Trabajadoras Familiares.

SECCION TERCERA

Dirección del Servicio de Atención Domiciliaria

El Servicio de Atención Domiciliaria se integra en la estructura actual del Area Municipal de Servicios Sociales como Programa del Servicio de Atención Primaria, dependiendo de la jefatura de dicho Servicio.

Contará con una Dirección responsable del Servicio, de su gestión y desarrollo del mismo y con el soporte administrativo adecuado al volumen de trabajo.

SECCION CUARTA

Funcionamiento del Servicio de Atención Domiciliaria

Proceso de Atención:

- 1.º La demanda llega a la Unidad de Barrio, bien por la persona interesada y allegados o por profesionales de otros centros principalmente sanitarios, a veces también educativos.
- 2.º La Trabajadora Social encargada de la Atención Domiciliaria valora la demanda realizando el diagnóstico del caso y fija objetivos y tareas a llevar a cabo junto con la Trabajadora Familiar.
- 3.º Entre ambos se presenta la atención a la persona interesada llegando a un acuerdo con ella en horario, tareas y colaboración.
- 4.º La Trabajadora Familiar presta el Servicio pactado y la Trabajadora Social evalúa la marcha del caso facilitando a su vez la consecución de los objetivos planteados mediante la aplicación de los apoyos necesarios (comida elaborada, lavandería, podología, voluntariado, etc.).

Horario:

La mayor parte de la atención se realizará durante la mañana en horario de 8-2 (se puede calcular hasta un 70% de la atención) entre los días de la semana de lunes a viernes.

El resto de atención se prestará en tardes y sábados.

Dado el número importante de trabajadores familiares que va a integrar el Programa de Pamplona se organizarán turnos con todo el personal para cubrir ese 30% del total de la atención que se deberá realizar en tardes y sábados.

Atenciones de urgencia:

En la Organización del Servicio se crea el "Equipo de Urgencia". Su finalidad es dar respuesta inmediata (en 24 horas) a las necesidades que se planteen de urgencias (enfermedades de los

cuidadores, accidentes, altas hospitalarias, etc.) y que el Grupo de la Unidad de Barrio correspondiente no lo pueda asumir sin una reordenación mayor. Atendería las urgencias de toda la Ciudad y en un tiempo de quince días el caso deberá ser trasladado a la Unidad de Barrio.

PRECIOS PUBLICOS POR LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ATENCION A DOMICILIO EN 1997

Artículo 1.º

"De conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley Foral, 2/1995, de 10 de marzo, de Haciendas Locales de Navarra, se establecen en la presente Norma los precios públicos por la prestación de servicios o la realización de actividades especificados en las tarifas del Anexo".

Artículo 2.º

"Están obligados al pago de los precios públicos regulados en la presente Norma los usuarios o beneficiarios de los respectivos servicios".

Artículo 3.º

"Las tarifas por los precios públicos regulados en la presente Norma son las que se contienen en el anexo a la misma".

Artículo 4.º

"La obligación de pagar el precio público nace desde que se inicie la prestación del servicio o la realización de la actividad o en el momento de su solicitud".

7.12.-Precios públicos por la prestación del Servicio de Atención a Domicilio.

Normas de aplicación:

1.-Los servicios para los que se establecen los presentes precios públicos son los especificados en el correspondiente Reglamento Regulator.

2.-El ingreso del precio público se realizará por mensualidades completas vencidas, dentro de los cinco primeros días del mes siguiente al que corresponden los servicios prestados.

3.-Para la determinación del precio público, en base a las tarifas consignadas en la presente Norma, los usuarios deberán presentar declaración jurada sobre ingresos y patrimonio y, en su caso, las últimas declaraciones del I.R.P.F. y Patrimonio, o en el caso de no estar obligados a hacerlas, declaración justificada de los ingresos anuales por todos los conceptos de la unidad familiar durante el año anterior y declaración jurada del patrimonio. Asimismo, habrán de presentar declaración jurada de los bienes que en los 10 años anteriores integraban su patrimonio.

4.-Se entenderá por renta per capita mensual, a los efectos de aplicación de las tarifas, la cantidad resultante de dividir la totalidad de los ingresos brutos de la Unidad Familiar correspondientes al año anterior a la solicitud, entre catorce mensualidades y entre el número de miembros de dicha Unidad Familiar. A la cantidad resultante se le aplicará un baremo corrector consistente en 1, por ciento (correspondiendo los decimales al número de miembros de la Unidad Familiar que obtienen ingresos).

Se entenderá por Unidad Familiar la compuesta por los residentes en un mismo domicilio cuyos vínculos familiares o legales supongan la prestación de obligación de alimentos: cónyuges, padres, hijos, hermanos, u otros establecidos. Queda excluido del cómputo los ingresos provenientes de otros familiares siempre que no se haya dado "transmisión de bienes" a beneficio de éstos.

5.-En todo lo relativo a infracciones y sanciones se estará a lo dispuesto en la Ordenanza Fiscal General.

A N E X O

Propuesta de precios públicos para 1998

a) Para los "Servicios Personales" (que incluyen, atención personal e higiene y apoyo en la realización de tareas domésticas) y lavado y planchado de ropa, se establecen los siguientes precios públicos:

Tarifa general: para la atención de "mantenimiento" (hasta 3 horas semanales).

Incremento por horas: a partir de 3 horas semanales.

b) Por los "Servicios de comida elaborada" se aplicarán los precios públicos que se detallan, según los distintos niveles de renta.

Ingresos inferiores al 60% S.M.I. Exento 0 % 250

Del 60 al 74 % del S.M.I. 500 0 % 450

Del 75 al 89 % del S.M.I. 1.000 0 % 500

Del 90 al 104 % del S.M.I. 1.500 0 % 650

Del 105 % al 119 % del S.M.I. 2.000 0 % 750

Del 120 al 134 % del S.M.I. 2.500 10 % 900

Del 135 al 149 % del S.M.I. 3.000 20 % 1.000

Del 150 al 164 % del S.M.I. 3.500 40 % 1.000

Del 165 al 179% % del S.M.I. 4.000 60 % 1.000

Del 180 al 194 % del S.M.I. 4.000 80 % 1.000

Más del 194 % del S.M.I. 4.000 100 % 1.000

c) No estarán sujetos los usuarios que se beneficien únicamente del servicio de seguimiento y de la labor exclusivamente educativa que realice el personal del servicio.

d) A la tarifa general se sumará, en concepto de incremento por número de horas de los servicios personales prestados, la cantidad que corresponda, teniendo en cuenta que el coste por hora para 1998 se establece en 1.677 pesetas



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA
(SAD)

AÑO 2016

CARTA DE SERVICIOS **SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SAD)**

Año 2016

ÍNDICE

1. IDENTIFICACIÓN.....	3
1.1. ÁREA.....	3
1.2. DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL.....	3
2. MISIÓN Y COMPETENCIAS.....	4
2.1. MISIÓN.....	4
2.2. COMPETENCIAS.....	4
2.3. VALORES.....	4
3. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	5
4. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	7
5. RELACIÓN NORMATIVA	7
6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS.....	8
7. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA ...	8
8. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	8
9. DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	9
10. UNIDAD RESPONSABLE	10
11. ANEXOS.....	10



CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SAD)

Año 2016

1. IDENTIFICACIÓN

1.1. ÁREA

Área de Acción Social y Desarrollo Comunitario

- Atención Primaria. Programa Autonomía Personal

1.2. DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL

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 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 estos servicios se contribuye a compensar las limitaciones de la persona usuaria, favoreciendo su autonomía personal, para que puedan continuar viviendo en su hogar y entorno.

El SAD tiene las siguientes características: **preventivo, asistencial, rehabilitador, educativo, técnico, personalizado y comunitario.**

El Servicio de Atención Domiciliaria siempre **procura la autonomía de la persona**, nunca realiza aquello que puede hacer la persona atendida o la unidad convivencial. El servicio está orientado hacia la persona usuaria respetando la auto-determinación de la misma.

Se presta en el **domicilio y entorno** en horario de mañana y/o tarde de lunes a domingo (365 días al año), en tiempo que no excederá de 2 horas diarias y en horario de 7:30h. a 22:00 h. La atención en fines de semana y festivos exclusivamente apoyo personal y en situaciones excepcionales.

La intensidad y tipo del servicio lo determina el equipo técnico de Trabajo Social del Ayuntamiento de Pamplona. Las actuaciones acordadas con la persona usuaria quedan determinadas y recogidas en un plan individual de intervención.

Este servicio municipal, que ofrece atención directa hasta un máximo de dos horas diarias en el propio hogar de la persona destinataria, ofrece las siguientes **prestaciones**:

1. Información, asesoramiento y tramitación sobre servicios, recursos y prestaciones relacionadas con el SAD u otros recursos.
2. Actuaciones de apoyo y atención personal: actividades 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.
 - Higiene personal, actuaciones relacionadas con el cuidado personal, movilidad básica, alimentación y actuaciones sociosanitarias.
3. Actuaciones de carácter doméstico: dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia.
 - Relacionadas con la alimentación, mantenimiento de la vivienda y seguimiento del estado general del equipamiento e infraestructura de la vivienda.
 - Servicio de comida y cena a domicilio con dietas adaptadas.
 - Servicio de lavandería externa a domicilio.



CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SAD)

Año 2016

4. Actuaciones básicas de apoyo psicosocial y educativo: 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.
 - Actuaciones psicoeducativas, de apoyo a la familia y/o personas cuidadoras y apoyo socio-comunitario, con estimulación de la participación en actividades sociales y recreativas.
5. Ayudas técnicas:
 - Orientación en el uso de material ortopédico y en la adecuación doméstica.
 - Préstamo gratuito de material *como complemento* a la atención prestada (grúas, sillas de ruedas, camas articuladas, andadores, etc.)

Prestaciones Excluidas del SAD

- Servicio de compañía.
- Atención directa a otros miembros de la familia no personas beneficiarias.
- Tareas de mantenimiento de domicilio si hay convivencia con personas válidas.
- Actuaciones de carácter sanitario que precisan una formación específica.
- Realización de arreglos profesionales.
- Aquellas tareas que no esten recogidas en el informe elaborado por el equipo técnico.

2. MISIÓN Y COMPETENCIAS

2.1. MISIÓN

Garantizar prestaciones de ayuda personal, doméstica, rehabilitadora, educativa y de promoción a las personas y 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.

Ofrecer apoyos sociales a la población destinataria para favorecer su interacción familiar y vecinal como elementos básicos de participación en comunidad.

2.2. COMPETENCIAS

Las competencias del Ayuntamiento de Pamplona sobre la atención domiciliaria son las recogidas en el Capítulo I de la "Ordenanza reguladora de las Bases reguladoras y los precios públicos del servicio de atención domiciliaria, transferido desde el Gobierno de Navarra al Ayuntamiento de Pamplona"

2.3. VALORES

- Responsabilidad Pública
- Compromiso y servicio social
- Promoción autonomía de la persona

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SAD)

Año 2016

- Prevención.
- Atención personalizada e integral orientada al mantenimiento de la persona usuaria en su entorno.
- Complementariedad
- Igualdad y universalidad

3. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Información y solicitud del servicio	Realizar el 90% de las primeras atenciones por parte de la Trabajadora Social en la Unidad de Barrio correspondiente, en un plazo inferior a 3,5 semanas	Porcentaje mensual de peticiones de cita iniciadas en plazo, respecto al número total de peticiones de cita recibidas
Inicio de la prestación en domicilio de los servicios de: - Atenciones personales. - Alimentación(Servicio de comidas y/o cenas) - Lavandería - Préstamo de ayudas técnicas.	Iniciar el 90% de las prestaciones personales del servicio en el domicilio en un plazo inferior a 21 días naturales . Atención con carácter ordinario .	Porcentaje mensual de solicitudes de servicio Ordinario iniciadas en plazo, respecto al número total de solicitudes recibidas
	Iniciar el 90% de las prestaciones personales del servicio en el domicilio en un plazo inferior a 7 días naturales . Atención con carácter Preferente .	Porcentaje mensual de solicitudes de servicio Preferente iniciadas en plazo, respecto al número total de solicitudes recibidas
	Iniciar el 90% de las prestaciones personales del servicio en el domicilio en un plazo inferior a 48 horas . Atención con carácter Urgente .	Porcentaje mensual de solicitudes de servicio Urgente iniciadas en plazo, respecto al número total de solicitudes recibidas
	Facilitar el 90% de las prestaciones alimenticias (comida y/o cena) a domicilio en un plazo inferior a 48 horas	Porcentaje mensual de solicitudes de prestaciones alimenticias a domicilio atendidas en plazo, respecto al número total de solicitudes recibidas
	Facilitar el 90% de las prestaciones de lavado de ropa a domicilio en un plazo inferior a 1 semana	Porcentaje mensual de solicitudes de prestaciones de lavandería a domicilio atendidas en plazo, respecto al número total de solicitudes recibidas
	Facilitar gratuitamente el 90% de las ayudas técnicas disponibles(sillas de ruedas, camas articuladas, andadores,...) en un plazo inferior a 10 días	Porcentaje mensual de solicitudes de préstamo de ayudas técnicas atendidas en plazo, respecto al número total de solicitudes recibidas

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SAD)

Año 2016

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Atención profesional de la prestación del servicio	Proporcionar por parte de los profesionales del SAD (Profesionales de Trabajo Social) un servicio con los conocimientos y formación adecuados	Valoración media igual o superior a 2, (en una escala de 1 a 4) en el punto relacionado con la competencia del personal de Trabajo Social que les atiende, obtenida en la encuesta de satisfacción de personas usuarias
	Proporcionar por parte de los profesionales del SAD (Profesionales de Trabajo Familiar) un servicio con los conocimientos y formación adecuados	Valoración media igual o superior a 2, (en una escala de 1 a 4) en el punto relacionado con la competencia del personal de Trabajo Familiar que les atiende, obtenida en la encuesta de satisfacción de personas usuarias Nº de quejas anuales recibidas, inferior al 5% del número de personas atendidas.
	Proporcionar por parte del personal del SAD (Profesionales de Trabajo Social) un trato amable y respetuoso	Valoración media igual o superior a 2, (en una escala de 1 a 4) en el punto relacionado con el trato dispensado por el personal de Trabajo Social que les atiende, obtenida en la encuesta de satisfacción de personas usuarias Nº de quejas anuales recibidas, inferior al 5% del número de personas atendidas.
	Proporcionar por parte del personal del SAD (Profesionales de Trabajo Familiar) un trato amable y respetuoso	Valoración media igual o superior a 2, (en una escala de 1 a 4) en el punto relacionado con el trato dispensado por el personal de Trabajo Familiar que les atiende, obtenida en la encuesta de satisfacción de personas usuarias
Atención del "Servicio telefónico de Incidencias" dirigido a personas beneficiarias del servicio	Contestar el 90% de las incidencias telefónicas del servicio en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción	Porcentaje mensual de número de incidencias telefónicas contestadas en plazo, respecto al número total de incidencias telefónicas recibidas
Atención de reclamaciones formuladas por escrito, de personas beneficiarias y solicitantes de atención	Contestar a través de carta certificada o por el mismo medio por el que se haya recibido, el 90% de las reclamaciones escritas presentadas a través de Registro Municipal en un plazo máximo de 45 días desde la recepción	Porcentaje semestral de número de reclamaciones presentadas por escrito contestadas en plazo, respecto al número total de reclamaciones por escrito recibidas

CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SAD)

Año 2016

4. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección del Área de Acción social y Desarrollo Comunitario es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a cabo los compromisos adquiridos, así como el seguimiento y control anual de la evolución de los indicadores. Independientemente de la sistemática de seguimiento elegida por el área se realizarán al menos las siguientes actuaciones:

- Reuniones de seguimiento de la evolución de los indicadores:
 - Una reunión semanal con los servicios de atención telefónica de incidencias.
 - Una reunión semanal con los servicios que prestan apoyo administrativo en la gestión del recurso.
 - Una reunión mensual con las Unidades de Barrio.
 - Una reunión mensual con las empresas que prestan servicios de atención personal.
 - Una reunión semestral con las empresas que prestan servicios de atención alimenticia y de lavado de ropa.
 - Contactos puntuales extraordinarios siempre que se producen reclamaciones tanto relacionadas con el Trabajo Social como con el Trabajo Familiar prestado en los domicilios.
- Auditoría Anual para comprobar total o parcialmente el grado de cumplimiento de los compromisos, el seguimiento de los indicadores y la gestión de las acciones definidas a lo largo del año por sus responsables.

Todo ello se ejecutará según lo establecido en la *Guía para la gestión y seguimiento de las Cartas de Servicio*.

5. RELACIÓN NORMATIVA

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales.
- Decreto Foral 69/2008, 17 de junio, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General (BON nº 84, de 09/07/08).
- Ordenanza reguladora del SAD del Ayuntamiento de Pamplona.
- Norma reguladora de precios públicos para la prestación del Servicio de Atención a Domicilio 2016. Norma número 5.
- Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos.
- Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, BOE Nº 298, de 14/12/1999).
- Real Decreto 1720/2007 por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Decreto Foral 32/2013, de 22 de Mayo por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la ley Foral de Servicios Sociales en materia de programas y financiación de los Servicios Sociales de Base.

CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SAD)

Año 2016

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

Los derechos y obligaciones de las personas usuarias de los servicios son los comprendidos en la **Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos de Pamplona ante su Administración Municipal** y los derivados de las normas vigentes expuestas en el apartado anterior.

7. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA

El Ayuntamiento de Pamplona fomenta el conocimiento de los datos referidos a la valoración y opinión que las personas usuarias finales tienen sobre los servicios prestados por el mismo a través de:

- Encuestas de satisfacción puestas a disposición de los ciudadanos en los puntos de atención, y en la página web www.pamplona.es que nos permitan conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios que se prestan.
- Sistema establecido para formular una queja o sugerencia a través del teléfono 010, a través de la página web www.pamplona.es o, presencialmente, en el SAC en horario de atención al público.

8. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Pamplona pone a disposición de las personas usuarias un sistema para la presentación de Avisos, Quejas y Sugerencias a los diferentes servicios municipales. Los canales puestos a disposición son:

Presencial	Registro General/Oficina de Atención al Ciudadano (Palacio del Condestable) C/Mayor 2 – 31001 – Pamplona
	Registros auxiliares del Ayuntamiento de Pamplona (ver www.pamplona.es)
Telefónico	☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona)
Telemática	Buzón de Sugerencias y Registro Electrónico ubicado en la página web del Ayuntamiento de Pamplona www.pamplona.es

La respuesta a las sugerencias o reclamaciones recibidas se remitirá por el mismo medio por el que se haya recibido, en un plazo máximo de 45 días hábiles. Si no resultara factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano o ciudadana de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

Todo ello se realizará según lo establecido en el Procedimiento de gestión de AQS municipales.



CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SAD)

Año 2016

9. DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Servicio de Atención Domiciliaria (SAD)				
Unidades de Barrio				
Direcciones	U.B. Buztintxuri	Paseo Santa Lucía 60, trasera bajo		
	U.B. Casco Antiguo	C/ Jarauta 43, bajo		
	U.B. Chantrea	C/ Villafranca s/n		
	U.B. Echavacoiz	C/ Etxabakoitz 2		
	U.B. Ensanche	C/ Padre Calatayud 4-6, bajo		
	U.B. Ermitagaña	C/ Ermitagaña 42-44, bajo		
	U.B. Iturrama	C/ Serafin Olave 6, trasera bajo		
	U.B. Mendillorri	C/ Señorío de Sarriguren, 3 bajo		
	U.B. Milagrosa	C/ Río Irati 9-11, trasera bajo		
	U.B. Rochapea	C/ Errotazar s/n		
	U.B. San Jorge	C/ Sanducelay 7, bajo		
	U.B. San Juan	C/ Monasterio Tulebras 3, bajo		
	Horario	Presencial y telefónico	De lunes a viernes de 8:30 h. a 14:30 h. Todo el año según calendario municipal	
Contacto	U.B. Buztintxuri	☎ 948 420 760	📠 948 420 761	✉ ub.buztintxuri@pamplona.es
	U.B. Casco Antiguo	☎ 948 420 762	📠 948 420 763	✉ ub.cascoantiguo@pamplona.es
	U.B. Chantrea	☎ 948 420 764	📠 948 420 765	✉ ub.chantrea@pamplona.es
	U.B. Echavacoiz	☎ 948 420 766	📠 948 420 767	✉ ub.echavacoiz@pamplona.es
	U.B. Ensanche	☎ 948 420 768	📠 948 420 769	✉ ub.ensanche@pamplona.es
	U.B. Ermitagaña	☎ 948 420 770	📠 948 420 771	✉ ub.ermitagana@pamplona.es
	U.B. Iturrama	☎ 948 420 772	📠 948 420 773	✉ ub.iturrama@pamplona.es
	U.B. Mendillorri	☎ 948 420 774	📠 948 420 775	✉ ub.mendillorri@pamplona.es
	U.B. Milagrosa	☎ 948 420 776	📠 948 420 777	✉ ub.milagrosa@pamplona.es
	U.B. Rochapea	☎ 948 420 778	📠 948 420 779	✉ ub.rochapea@pamplona.es
	U.B. San Jorge	☎ 948 420 780	📠 948 420 781	✉ ub.sanjorge@pamplona.es
	U.B. San Juan	☎ 948 420 782	📠 948 420 783	✉ ub.sanjuan@pamplona.es
		Página Web	🌐 http://www.pamplona.es	
SERVICIO TELEFÓNICO DE INCIDENCIAS para personas usuarias de SAD				
Horario	Telefónico	☎ 948 420 500 De lunes a viernes, de 8:30 h. a 14:30 h. (fuera del horario de mañana atención por las empresas prestadoras del servicio): ☎ 685 893 872 De lunes a viernes, de 14:45 h. a 21:00 h. ☎ 948 480 948 De lunes a domingo, de 14:45 h. a 21:00 h.		



CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SAD)

Año 2016

10. UNIDAD RESPONSABLE

Dirección del Área de Acción Social y Desarrollo Comunitario

C/ Zapatería 40, 2º. 31001 Pamplona

☎ TELEFONO 948 420 520 ☎ FAX 948 420 540

🌐 PÁGINA WEB <http://www.pamplona.es>

11. ANEXOS

- Definición de indicadores del Área de Acción Social y Desarrollo Comunitario



TEMA 9.

¿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.

TEMA 12. LA ATENCION A LAS PERSONAS CUIDADORAS DESDE EL SAD . INTERVENCION Y FUNCIONES DE LOS/AS TRABAJADORES/AS FAMILIARES.

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.

TEMA 13.

LAS/OS TRABAJADORES/AS FAMILIARES, FUNCIONES, RELACION CON OTROS PROFESIONALES, RELACION CON LAS PERSONAS USUARIAS Y SUS FAMILIAS.

El/la Trabajador/a Familiar forma parte del equipo humano del Servicio de Atención a Domicilio SAD. Es el/la profesional que se encarga de realizar las tareas de prestación directa del servicio en el domicilio y entorno de las personas usuarias.

FUNCIONES

Las trabajadoras familiares del SAD llevan a cabo, entre otras, estas funciones:

- a) **Prestar las atenciones** que en cada caso defina **el Plan Individual de Atención de la persona usuaria**.
- b) **Intervenir en actividades que la persona usuaria no pueda asumir por sus limitaciones de autonomía** y que se consideran importantes para la cobertura de sus necesidades básicas.
- c) **Orientar a la persona usuaria** en las actividades de la vida diaria, **favoreciendo la normalización** en la vida del hogar.
- d) **Estimular el protagonismo de la persona usuaria** no sustituyéndola en aquellas tareas que pueda realizar por sí mismo.
- e) **Facilitar canales de comunicación** de la persona usuaria con su entorno.
- f) **Informar a la coordinadora** de cualquier circunstancia o alteración en el estado de la persona usuaria, o de cualquier circunstancia que varía, agrave o disminuya las necesidades personales o de vivienda de la persona usuaria.
- g) **Facilitar a el/la Trabajador/a Social y al resto del equipo información sobre la persona usuaria** que sea importante para la mejora del servicio y ser el nexo de unión entre la persona usuaria y los profesionales del Servicio de Atención a Domicilio.
- h) **Ir determinando, junto con el/la Trabajador/a Social y los/as Coordinadores/as del EMAD las necesidades reales de la persona.**

TEMA 14.

LAS COORDINADORAS. FUNCIONES DENTRO DEL SAD, RELACION CON LAS TRABAJADORAS FAMILIARES, CON OTROS PROFESIONALES, CON LAS PERSONAS USUARIAS Y SUS FAMILIAS.

Las coordinadoras/trabajadoras sociales del Equipo Municipal de Atención a Domicilio (EMAD) son parte del equipo del Servicio de Atención a Domicilio (SAD) del Ayuntamiento de Pamplona.

Entre sus **FUNCIONES** se encuentran:

- a) Recepción de la propuesta de atención derivada de la Unidad de Barrio que cuenta con el Visto Bueno de la Responsable del Servicio.
- b) Adjudicación de los casos a las Trabajadoras Familiares asignadas a cada equipo dentro del tiempo establecido en el encargo de la atención.
- c) Gestión de cada zona de trabajo (uno o varios barrios), así como el equipo de las Trabajadoras Familiares que tiene asignado.
- d) Seguimiento y valoración continua de la atención directa y los objetivos propuestos de la atención realizada a las personas usuarias, para detectar las necesidades que se produzcan en el desarrollo de la atención, la calidad del servicio prestado y otras incidencias reseñables....
- e) Coordinación individual y grupal con las Trabajadoras Familiares que atienden a la misma persona para analizar su evolución, y aquella información que resulte de interés para la atención a prestar.
- f) Coordinación con los Trabajadores/as Sociales de Unidad de Barrio y otras profesionales de la red pública y privada (salud, salud mental, asociaciones de personas afectadas por distintas patologías...) para realizar seguimiento de las personas usuarias.
- g) Análisis de la necesidad de una segunda trabajadora familiar o necesidad de ayudas técnicas, durante el desarrollo de la prestación en los supuestos que se considere necesario.
- h) Coordinación con las familias para adquisición de ayudas técnicas y gestión de las mismas, (en los supuestos necesarios), así como en casos de dificultad de la trabajadora familiar con la persona usuaria en relación a este tema.
- i) Coordinación con el Servicio de Prevención de Riesgos laborales en caso de que la familia no ponga a disposición ayudas técnicas correspondientes.
- j) Excepcionalmente realización de visitas a domicilio de presentación de la trabajadora familiar y de inicio de la atención SAD en casos urgentes o en un plazo en que no van a poder llevarse a cabo por la trabajadora social de la unidad de barrio.
- k) Realización de visitas a domicilio para conocimiento del caso, adopción de medidas en casos complejos, quejas de la persona usuaria, atenciones



múltiples, necesidad de instalación de ayudas técnicas o conflicto entre la persona usuaria y la trabajadora familiar.

- l) Organización de la atención y adopción de medidas en caso de conflicto entre la persona usuaria y la trabajadora familiar.
- m) Gestión de retrasos o no prestación del servicio.
- n) Organización de actividades puntuales y/o acompañamientos.
- o) Realización de atenciones de guardia en horario de tarde, en festivos y fines de semana coordinando las actuaciones técnicas y de sustitución de personal de trabajo familiar que se consideren necesarias para asegurar la atención directa en el domicilio y si eso no resulta posible, comunicar a las personas usuarias las modificaciones que se produzcan.
- p) Durante la realización de la guardia nombrada, atender, informar, registrar y derivar las demandas del servicio de alimentación que se reciban de parte de las personas usuarias.

TEMA 15.

LAS TRABAJADORAS SOCIALES DEL PROGRAMA DE AUTONOMÍA PERSONAL EN LAS UNIDADES DE BARRIO.

LEY FORAL DE SERVICIOS SOCIALES DE NAVARRA

La ley foral 15/2006, de 14 de diciembre, de servicios sociales de Navarra, establece en su artículo 30 las *Funciones de los Servicios Sociales de base, entre las que se encuentran*:

- a) Detectar, analizar y diagnosticar las situaciones de necesidad en su ámbito territorial, informando a los servicios competentes y proponiendo respuestas.
- b) Atender a las personas que presenten demandas ante los servicios sociales con el fin de ofrecerles una primera respuesta.
- c) Facilitar a la ciudadanía el acceso a las prestaciones del sistema de servicios sociales y al resto de sistemas de protección social.
- d) Valorar y realizar el diagnóstico social y/o socioeducativo de las situaciones de necesidad social a demanda del usuario, de su entorno familiar o social, o de otros servicios de la red de atención pública de necesidad social.
- e) Ofrecer apoyo y acompañamiento social continuado a las personas que estén en situaciones de necesidad social.
- f) Realizar actuaciones preventivas y de promoción social.
- g) Ejecutar los programas previstos en este Título y las prestaciones incluidas en éstos.
- h) Gestionar prestaciones de emergencia social.
- i) Realizar actuaciones de sensibilización social.
- j) Promocionar el voluntariado y la ayuda mutua.
- k) Gestionar las prestaciones que les sean atribuidas en la Cartera de servicios sociales de ámbito general.

Dentro de los servicios sociales de base, (llamadas unidades de barrio en el Ayuntamiento de Pamplona), el artículo 31 de la propia ley define, entre los programas de los servicios sociales de base el Programa de Autonomía Personal.

Este, denominado Programa de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, tiene como objetivo posibilitar a las personas en situación de dependencia la permanencia en su medio habitual el máximo tiempo posible.



Este programa podrá estar dirigido también a personas que no se encuentren en dicha situación, siempre que no se pueda conseguir este objetivo a través de otros programas.

Por otro lado, el TÍTULO VI de la ley con el título “Los profesionales de los servicios sociales” define en el artículo 62 el *Carácter de la intervención de los profesionales, destacando que la intervención en servicios sociales tiene un carácter interprofesional con el objetivo de ofrecer una atención integral.*

Por su parte, el artículo 10 recoge las *prestaciones del sistema público de servicios sociales y detalla que:*

1. Las prestaciones del sistema público de servicios sociales tendrán como finalidad conseguir los objetivos previstos en esta Ley Foral.
2. Las prestaciones del sistema público de servicios sociales podrán ser técnicas, económicas o materiales.

Por su parte el artículo 11 define las *Prestaciones técnicas de esta manera:*

1. Se consideran prestaciones técnicas los servicios realizados por equipos profesionales dirigidos a la prevención, a la promoción de la autonomía y a la atención y apoyo para el bienestar y calidad de vida de las personas y de los grupos de acuerdo con sus respectivas necesidades.
2. Las prestaciones técnicas podrán ser garantizadas o no garantizadas, conforme a lo establecido en el Capítulo III de este Título.
3. Podrán ser prestadas, con carácter temporal o permanente, en el domicilio, en el entorno del usuario, de forma ambulatoria y en centros, pudiendo en este último caso prestarse en régimen diurno, en régimen nocturno, en régimen residencial o en otros.

EL PROGRAMA DE AUTONOMÍA PERSONAL EN EL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

Son **objetivos** del programa de autonomía a nivel municipal en el Ayuntamiento de Pamplona:

- Posibilitar a las personas en situación de dependencia, la permanencia en su medio habitual el máximo tiempo posible y con el mayor grado de calidad de vida, evitando el consiguiente desarraigo del entorno.
- Favorecer la optimización de las capacidades y habilidades personales y familiares que permitan el máximo grado de autonomía.
- Potenciar hábitos de vida saludables, aumentando la seguridad y autoestima de la persona.
- Facilitar y apoyar de forma integral la cobertura de las actividades de la vida diaria, a través de ofrecer un conjunto de prestaciones en el domicilio habitual.



- Facilitar el acceso a las prestaciones del sistema de servicios sociales y al resto de sistemas de protección social.
- Mejorar el equilibrio personal del individuo, de su familia y de su entorno mediante el reforzamiento de los vínculos familiares, vecinales y de amistad.
- Potenciar las relaciones sociales y las actividades de las personas atendidas en el entorno comunitario, previniendo posibles problemas de aislamiento y soledad.
- Promocionar las formas de apoyo social comunitario de tipo voluntario que contribuyan al acompañamiento de personas atendidas.

SITUACIONES SOCIALES OBJETO DE ATENCIÓN POR EL PROGRAMA DE AUTONOMÍA. (PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS)

Las trabajadoras sociales del programa desarrollan intervención individual y familiar con:

A.- Personas que **de edad avanzada** que presenten una falta de autonomía para realizar las ABVD* y/o AIVD*.

B.- 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.

C.- Personas **incapacitadas temporalmente** para realizar actividades de la vida diaria en su domicilio.

D.- 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 discapacitado/as a su cargo**.

E.- Personas con **enfermedad mental** que afecte significativamente a su autonomía personal y que requieran de actuaciones para la compensación de la dependencia, por su limitación para las ABVD.

F.- 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.

Siempre que su demanda no sea exclusivamente económica exceptuando la derivada de su situación de dependencia.



Asimismo, llevan a cabo intervención grupal y comunitaria con personas mayores de 65 años y con el resto de perfiles anteriormente recogidos para:

- Mejorar el equilibrio de la persona, de su familia y de su entorno mediante el reforzamiento de los vínculos familiares, vecinales y de amistad y favoreciendo el envejecimiento activo y participativo.
- Potenciar las relaciones sociales y las actividades de las personas atendidas en el entorno comunitario, previniendo posibles problemas de aislamiento y soledad.
- Promocionar las formas de apoyo social comunitario de tipo voluntario que contribuyan al acompañamiento de personas atendidas y de quienes les cuidan.

FUNCIONES

El/la Trabajador/a Social tendrá, entre otras, las competencias funcionales que a continuación se detallan:

- a) Recepción de la solicitud y valoración inicial del caso de las solicitudes de información que se reciban en el espacio de cribado inicial de las unidades de barrio, facilitando una primera información general.
- b) Realizar una valoración de las necesidades sociales de la persona demandante para ver si son susceptibles de ser atendidas por el programa de autonomía, por el SAD, o derivarlo a otros programas o entidades, solicitando de las personas aquella documentación necesaria para la valoración de su situación y el correspondiente pago de tasas en aquellos servicios que vayan a implementarse.
- c) Elaborar el diagnóstico de la demanda.
- d) Diseñar el proyecto de intervención.
- e) Informar de los posibles recursos o prestaciones desde el programa (SAD, prestaciones de dependencia, apartamentos municipales de personas mayores, bono taxi...) y/o derivación a otros recursos especializados.
- f) Programar, gestionar y supervisar cada caso en el marco de su programa.
- g) Realizar el seguimiento de los casos y evaluar su idoneidad y eficacia con los/as profesionales de las unidades de barrio, servicios municipales o entidades correspondientes.
- h) Llevar a cabo el seguimiento de los casos atendidos desde el SAD municipal con los/as trabajadoras sociales (coordinadores/as) del EMAD (equipo municipal de atención a domicilio) o entidad equivalente que realice las mismas tareas y de las empresa/s del servicio de alimentación y lavandería en el desarrollo de las tareas concretas con cada persona usuaria.

Los objetivos del seguimiento a realizar a las personas usuarias del SAD serán los siguientes:

- Verificar el cumplimiento de los objetivos de la atención y la idoneidad de las tareas a sus necesidades. Adecuación del servicio prestado a las necesidades de la persona usuaria



- . Detectar “in situ” la calidad del servicio (limpieza o aseo inadecuado), y las causas por lo que no se alcance la calidad (p.ej, por TTFF, porque la familia dificulta el trabajo...).
- . Comprobar la situación y evolución del nivel de autonomía de cada persona usuaria.
 - Detectar nuevas necesidades de toda índole.
 - Detectar la satisfacción y mejorar la calidad del servicio y la relación entre las familias y las TTFF o las dificultades existentes.
 - Analizar la necesidad de derivar el caso a las Unidades de Barrio para nuevas valoraciones.
- i) Realizar las tramitaciones que se deriven de los seguimientos de SAD, solicitando los servicios de atención directa, alimentación, lavandería y préstamo temporal de ayudas técnicas que resulten adecuados a la situación de necesidad. o tramitar aquellas otras prestaciones, servicios o recursos adecuados (prestaciones, recursos y servicios de dependencia, solicitud de medidas judiciales de apoyo, solicitud de apartamentos municipales... y aquellas otras que resulten adecuadas a la situación de las personas y que se encaminen a la consecución de los objetivos de intervención planteados en cada caso.
- j) Registrar en la aplicación informática y en el expediente digital toda la información relativa al caso y que permita el conocimiento de la intervención realizada en cada caso, su trazabilidad y todo lo relacionado con él.



TEMA 16.

SERVICIO TELEFONICO DE ATENCION A PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE ATENCION A DOMICILIO (SAD). CONCEPTO. FUNCIONES.

El Teléfono de atención a personas usuarias (Incidencias) es un servicio puesto a disposición de todas las personas usuarias del SAD y de los y las profesionales que prestan dicho servicio para que comuniquen cualquier tipo de situación que se produzca durante el periodo de la prestación, así como para solicitar información relacionada con los servicios prestados.

Las personas responsables del teléfono se encargan de **recepcionar y gestionar (informar, transmitir, derivar a quien proceda y/o resolver) de manera ágil y de acuerdo a los protocolos del servicio, las incidencias que llegan a este teléfono.** Además, se encarga de **gestionar los servicios de alimentación, lavandería y préstamo de ayudas técnicas.**

PROTOCOLO GENERAL DE ACTUACIÓN.

El procedimiento general a seguir ante cualquier llamada al teléfono de incidencias será el siguiente:

- 1º. Recoger la llamada el personal del Teléfono de Incidencias y dar una primera respuesta resolviendo el tema si es posible.
- 2º. Registrar la llamada. Dejar constancia por escrito del comunicado recogiendo los siguientes datos:
 - Barrio donde reside
 - Nombre y apellidos del usuario/a
 - Información facilitada (incidencia)
 - Teléfono de contacto (si es necesario volver a contactar con la persona)
 - Empresa que presta el servicio
 - Nº SIUSS
- 3º. Comunicar el aviso (vía telefónica o por correo electrónico) a quien proceda, en función de la naturaleza del mismo: las/os coordinadores/as del EMAD, a las t. sociales de las unidades de barrio, la persona responsable de facturación, a la persona Responsable del Programa, a las personas referentes de las empresas de alimentación, lavandería, transporte de ayudas técnica... según se trate, el asunto a resolver.
- 4º. Registrar la información en el programa informático una vez resuelto el asunto.
- 5º. Enviar a última hora vía correo electrónico el listado de incidencias diario correspondiente a cada una de las Unidades de Barrio.
- 6º. Responder a la persona sobre el tema consultado si resulta de su ámbito de competencia o si ya dispone de la información adecuada.



FUNCIONES

Entre las FUNCIONES del servicio telefónico de atención a personas usuarias se encuentran:

1. Gestión de incidencias:

a) Recepción, registro, traslado y resolución (si resulta de su ámbito de competencia) de incidencias diarias sobre:

- Suspensión de la atención por parte de la persona usuaria (ingresos hospitalarios, vacaciones, asuntos propios, visitas médicas).
- Cancelación definitiva del servicio por parte de la persona usuaria.
- Solicitud de reinicio de atención por parte de la persona usuaria (altas hospitalarias, vuelta al domicilio, etc.).
- Solicitud de acompañamiento a visitas médicas u otros servicios y los aseos o preparativos previos que resulten necesarios.
- Solicitud de condiciones del servicio, ampliación o modificación de los distintos servicios.
- Retrasos y / o no prestación del servicio.
- Rechazo de la atención por parte de las personas usuarias.
- Incidencias producidas en los domicilios y comunicadas por la persona usuaria o por la trabajadora familiar que pueden afectar a la prestación del servicio.
- Tasas, recibos, y facturación
- Servicios mínimos
- Solicitud de información sobre quejas, incidencias o avisos:
 - Relacionadas con el horario de atención: retrasos en el horario de atención, no conformidad con el horario, cambios continuos de horario, etc.
 - Relacionadas con el servicio de atención directa: disconformidad con la atención que se le presta, no se le atiende en el día, no conformidad con el profesional que le atiende, cambios continuos de profesionales, etc.
 - Relacionadas con el servicio de comida: dieta confundida, comida o envases en mal estado, comida no entregada, etc.
 - Relacionadas con el servicio de lavandería: ropa confundida, falta ropa, ropa entregada en mal estado, etc.
 - Otras: queja por la atención prestada por el personal técnico y de trabajo familiar...
- Otras: sugerencias.

b) Recepción y transmisión de:

- Sugerencias y propuestas de mejora del servicio



- Agradecimientos por parte de las personas usuarias hacia el servicio, profesionales que le atienden, etc.

2.Gestión del servicio de alimentación:

- a) Realizar informes diarios de altas, bajas y modificaciones del servicio de alimentación.
- b) Comunicación a la empresa de alimentación para la recogida de llaves del portal de las personas usuarias.
- c) Cotejar la factura elaborada por la empresa prestadora del servicio de alimentación.

3.Gestión del servicio de lavandería:

- a) Gestionar las altas, bajas y modificaciones del servicio de lavandería.
- b) Cotejar la factura elaborada por la empresa prestadora del servicio de lavandería.

4.Gestión del servicio de préstamo de ayudas técnicas:

- a) Realizar informe semanal de préstamo y devolución de ayudas técnicas.
- b) Coordinar el servicio de ayudas técnicas.

5. Seguimiento del cumplimiento de la carta de servicios del SAD.



TEMA 17.

CÓDIGO DEONTOLÓGICO PROFESIONAL. LA ETICA PROFESIONAL EN SERVICIOS SOCIALES.

INTRODUCCIÓN. ÉTICA PROFESIONAL

La conciencia ética es una parte fundamental de la práctica profesional del equipo de intervención Técnico y del Trabajo Familiar. Su capacidad y compromiso para actuar éticamente es un aspecto esencial de la calidad del servicio que ofrecen a las personas usuarias.

A continuación, se recogen las normas éticas que rigen la actuación en el SAD municipal del Ayuntamiento de Pamplona, diferenciando entre equipo técnico de intervención y de trabajo familiar.

CÓDIGO ÉTICO DEL EQUIPO TÉCNICO

Los/as profesionales técnicos/as del SAD deben actuar con arreglo a las directrices marcadas en el siguiente código:

- a) **Desarrollar y mantener las habilidades y preparación** necesarias para desarrollar su trabajo.
- b) **Respetar los derechos humanos fundamentales de las personas y los grupos** reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y otros acuerdos internacionales derivados de dicha Declaración.
- c) **Tratar a todas las personas usuarias con ecuanimidad, interés, dedicación y honestidad profesional**, respetando sus diferencias individuales y grupales
- d) **Actuar con integridad.** Es decir, no abusar de la relación de confianza con las personas usuarias, reconocer los límites entre la vida personal y profesional, y no abusar de su posición para beneficios o ganancias personales.
- e) **Respetar el derecho a la autorrealización de cada persona**, hasta donde no interfiera en el derecho de los demás.
- f) **Consensuar con la persona usuaria la intervención profesional a realizar** y finalizar la relación profesional con éste, cuando ya no sea necesaria.



- g) **No subordinar las necesidades e intereses de los/as usuarios/as** a sus propias necesidades o intereses.
- h) **Actuar con las personas usuarias** del servicio con **empatía y atención**.
- i) **Hacer lo necesario para cuidar de sí mismas profesional y personalmente** en el lugar de trabajo y en la sociedad, para asegurarse de que pueden ofrecer los servicios adecuados.
- j) **Mantener la confidencialidad de la información sobre las personas usuarias y el secreto profesional**. Las excepciones sólo estarán justificadas por requerimientos éticos superiores (como preservar la vida).
- k) **Asumir la responsabilidad de sus acciones** ante los personas usuarias de los servicios, las personas con las que trabajan, sus colegas, sus empleadores, las organizaciones profesionales y ante la ley, incluso si ello es motivo de conflicto.
- l) **Promover y fomentar el debate ético** entre sus colegas y personas empleadoras y asumir la responsabilidad de tomar decisiones éticamente fundamentadas.
- m) **Estar preparado/as para dar cuenta de sus decisiones** basadas en consideraciones éticas, y a asumir la responsabilidad de sus elecciones y actuaciones.
- n) **Trabajar para generar unas condiciones**, en las organizaciones donde trabajan, donde los principios aquí recogidos y los de sus códigos de ética nacionales sean debatidos, evaluados y defendidos.
- o) El trabajo desarrollado es **incompatible con el apoyo, directo o indirecto, a las personas, grupos, fuerzas políticas o estructuras de poder que destruyan a otros seres humanos** con el terrorismo u otros medios violentos

CÓDIGO DE ÉTICA DEL TRABAJO FAMILIAR

El/la Trabajador/a Familiar en el desarrollo de su trabajo debe cumplir las siguientes normas:

- a) **Tratar a la persona usuaria con respeto**.
- b) **Respetar la intimidad** de la persona atendida y guardar **el debido secreto profesional** respecto a la situación de la misma.
- c) **Estar perfectamente identificado/a** mediante carnet identificativo en un lugar visible.



- d) **Cumplir estrictamente el horario marcado** para cada caso a atender.
- e) **Cumplir** lo dispuesto en **el Plan Individual de Atención (Síntesis de TF)**.
- f) **No realizar ningún cuidado sanitario que implique especialización** (quitar y colocar sondas, inyectar o administrar insulina, tratar úlceras y escaras, ejercicios específicos de rehabilitación, ...).
- g) **No fumar ni comer** en el domicilio de las personas usuarias.
- h) **Está prohibido llamar por teléfono** desde el de las personas usuarias, excepto en casos de urgencia.
- i) **No se puede facilitar el número de teléfono particular** a la persona usuaria.
- j) **No se puede mantener ningún contacto con las personas usuarias** fuera del domicilio.
- k) **No estar en posesión de las llaves** del domicilio, salvo si el/la trabajador/a social lo considera estrictamente imprescindible y siempre bajo la autorización de la persona usuaria.
- l) **No entrar ni permanecer en el domicilio** si no está la persona usuaria, ni aún cuando sea ésta misma quien lo indique.
- m) **Dar cuenta a el/la Coordinador/a de la empresa y/o la Trabajador/a Social** cuando se produzcan **enfrentamientos o problemas** de relación entre la persona usuaria y el/la trabajador/a familiar.
- n) **No se puede admitir ningún tipo de remuneración ni obsequios** por parte de la persona usuaria.
- o) **Cuando el/la TF realice compras o gestiones** que impliquen uso de dinero de la persona usuaria, **deberá exigir ticket o factura justificativa para su entrega a la misma**.
- p) **No se puede figurar en ninguna cuenta bancaria ni documento de titularidad**, como titulares o personas autorizadas, para realizar cualquier tipo de operación o gestión con ninguna persona usuaria del SAD.
- q) **No se pueden tomar decisiones o cambios en la atención sin consultarlo** con el equipo técnico (Trabajador/a social).



- r) **Se comunicará con inmediatez** toda aquella información referente a situaciones, hechos o circunstancias que puedan incidir en el normal funcionamiento del servicio.
- s) **Seguir las normas de seguridad, higiene para prevenir riesgos laborales.** Utilizar el **equipo individual de trabajo** (guantes, bata, ...).
- t) **Dar a conocer o recordar**, tanto al organismo responsable del SAD como a las personas para las que trabaja, **las condiciones indispensables para la calidad de su trabajo**, los medios necesarios y los límites de su trabajo.
- u) El/la Trabajador/a Familiar es **responsable de la aplicación de sus métodos de trabajo, de la forma de sus intervenciones y del tipo de relación que establece con las personas.**

OTROS PROFESIONALES

Cuando se precise para una eficaz aplicación y desarrollo de ésta, se podrá solicitar la intervención de otro/as profesionales del propio servicio social municipal, así como del resto de servicios de protección social.

CÓDIGO DE ACTUACIÓN EN EL TRABAJO FAMILIAR

Actualizado agosto de 2025

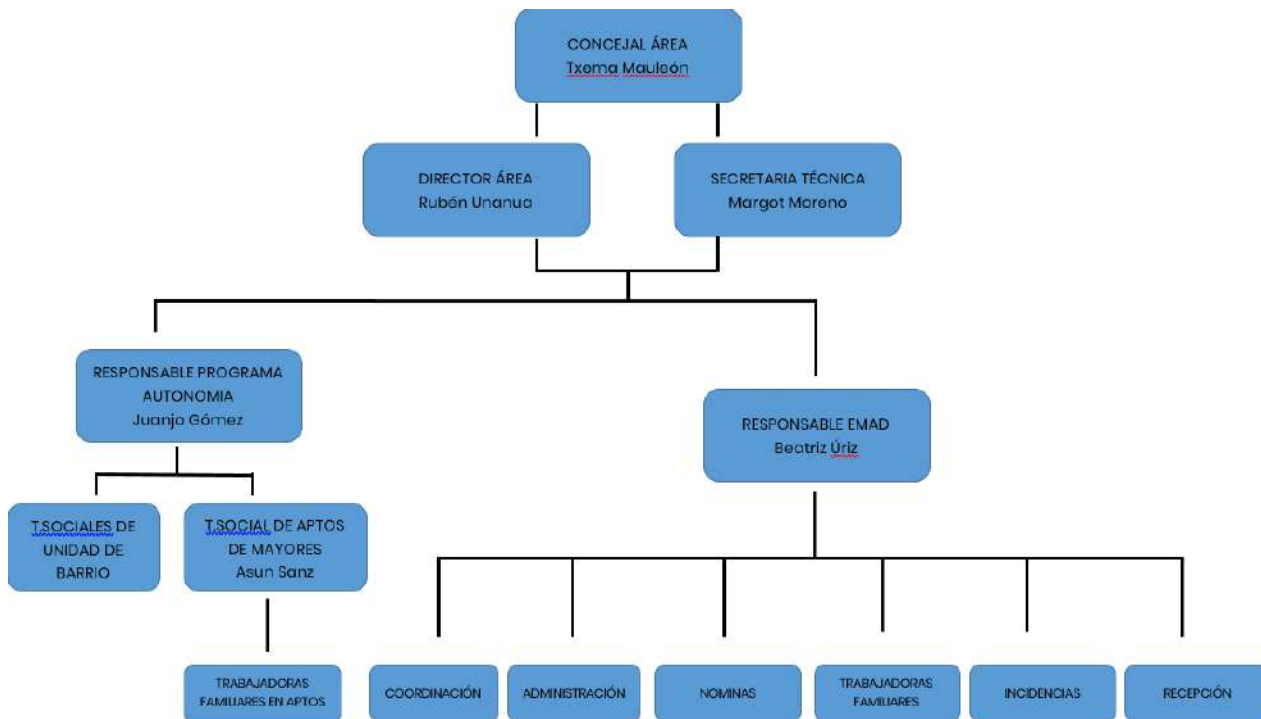


ÍNDICE

I.	ORGANIGRAMA	pág.3
II.	SERVICIO ATENCION A DOMICILIO	pág.3
1.-	Atención integral centrada en la persona	
2.-	El trabajo familiar	
3.-	Buenas prácticas en el Trabajo Familiar	
4.-	Actitudes y conductas	
5.-	Derechos y deberes de los usuarios del SAD	
6.-	Gestión del SAD	
7.-	Actuaciones dentro del SAD	
8.-	Prestaciones excluidas	
III.	OTROS SERVICIOS	pág.23
1.	Servicio préstamo ayudas técnicas	
2.	Servicio alimentación	
3.	Servicio lavandería	
4.	Apartamentos municipales para personas mayores	
IV.	PREVENCION RIESGOS LABORALES	pág.29
1.-	Evaluación de riesgos del puesto de Trabajo Familiar	
2.	Procedimientos de actuación para PRL	
•	Procedimiento ante infestaciones	
•	Procedimiento ante accidentes con pinchazos	
•	Procedimiento ante accidente con riesgo biológico	
•	Procedimiento ante golpe de calor	
3.	Actuación en primeros auxilios	
4.	Protocolo actuación ante conductas hostiles o agresivas	
5.	Procedimiento a seguir ante una agresión	
V.	PROTOCOLO PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE ACOSO SEXUAL O POR RAZÓNDE SEXO	pág.45
VI.	SECRETO PROFESIONAL	pág.47
VII.	PORTAL DEL EMPLEADO	pág.49
VIII.	OTRA DOCUMENTACIÓN	pág.51
1.	Teléfonos y direcciones de interés	
2.	Parte de notificación de la persona de TF para coordinación o responsable	
3.	Qué hacer en caso de accidente	
4.	Calendario laboral	



I ORGANIGRAMA



II SERVICIO DE ATENCIÓN A DOMICILIO (SAD)

El Servicio de Atención a Domicilio (SAD) es un servicio público, polivalente y social que presta ayuda a individuos y familias en su domicilio, cuando se hallan incapacitados temporal o permanentemente por motivos de limitación física, psíquica o social, para realizar las tareas de la vida cotidiana, manteniéndolos en su hogar e integrándolos en su entorno, al objeto de mejorar su calidad de vida.

El Servicio de Ayuda a Domicilio, se fundamenta en, al menos, cuatro objetivos generales:

- 1.- Prevenir o paliar situaciones límite o de grave deterioro físico, psíquico, social y relacional.
- 2.- Recuperar en lo posible, la autonomía personal y familiar, así



como reconducir hábitos de vida dignificantes.

- 3.- Favorecer un marco de convivencia familiar saludable y una relación positiva con el entorno.
- 4.- Ser la alternativa para mantener a la persona en su medio habitual, previniendo el internamiento o las situaciones de aislamiento familiar y social.

1. MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL CENTRADA EN LA PERSONA (AICP)

La atención integral centrada en la persona es la que se dirige a la consecución de mejoras en todos los ámbitos de la calidad de vida y el bienestar de la persona, partiendo del respeto pleno a su dignidad y derechos, de sus intereses y preferencias y contando con su participación efectiva.

El modelo de AICP persigue promover que la persona sea capaz, mediante los apoyos precisos, de ver minimizada su situación de fragilidad, discapacidad o dependencia y, al tiempo, poder desarrollar al máximo su autonomía personal para seguir desarrollando y controlando su propio proyecto de vida.

Lo que se plantea desde este enfoque es que el plan de apoyos se elabore con la participación activa de la persona, favoreciendo, por un lado, la mayor independencia posible en las Actividades de la Vida Diaria, y por otro, la preservación y estímulo de su autonomía moral para tomar sus propias decisiones y mantener el control de su propia vida.

El modelo de AICP se basa en los siguientes principios:

- **Principio de Individualidad:** Todas las personas son iguales en cuanto al ejercicio de sus derechos, pero cada una de ellas es única y diferente del resto. Adaptación a las necesidades específicas de cada persona y evitar así que sean las personas las que deban adaptarse a los programas.
- **Principio de Autonomía:** Las personas destinatarias de los programas tienen derecho a mantener el control sobre su propia vida y, por tanto, siempre podrán actuar con libertad, base de la dignidad personal.



- **Principio de Independencia y Bienestar:** Todas las personas han de tener acceso a programas informativo-formativos dirigidos a la promoción de la salud, a la prevención de la dependencia y aquéllas que se encuentran en situaciones de discapacidad, fragilidad o de dependencia a servicios y programas que mejoren su funcionalidad y faciliten su bienestar. Niega con rotundidad el nihilismo terapéutico
- **Principio de Participación:** Las personas mayores, con discapacidad o quienes se encuentran en situación de dependencia tienen derecho a participar en su comunidad y disfrutar de interacciones sociales suficientes, así como acceder al pleno desarrollo de una vida personal gratificante y libremente elegida. Derecho a estar presentes y participar en la toma de decisiones que afecten al desarrollo de su vida
- **Principio de Integralidad:** La persona es un ser multidimensional en el que interactúan aspectos biológicos, psicológicos y sociales. Las intervenciones que se planifiquen han de contener actuaciones dirigidas a satisfacer el conjunto de necesidades de cada persona: las básicas (salud psicofísica y funcionalidad), las emocionales (afectividad y relaciones personales) y las sociales.
- **Principio de Inclusión Social:** Las personas que requieren apoyos por tener una discapacidad o por encontrarse en situación de fragilidad o dependencia son miembros activos de la comunidad y ciudadanos/as con idénticos derechos que el resto. Deben tener posibilidad de permanecer en su entorno y tener acceso y posibilidad de disfrutar de los bienes sociales y culturales, en igualdad con el resto de la población. Deben promoverse iniciativas dirigidas a la propia sociedad con el fin de desterrar las imágenes sociales negativas sobre las capacidades de las personas mayores o con discapacidad y conseguir que las conozcan mejor y que se creen espacios para la interacción con las mismas
- **Principio de Continuidad de cuidados:** Las personas con discapacidad y aquéllas que se encuentran en situación de fragilidad o dependencia deben tener acceso a los apoyos que precisan de manera continuada y adaptada permanentemente a las circunstancias cambiantes de su proceso. Servicios de promoción de la autonomía personal.



2. EL TRABAJO FAMILIAR

Nuestra profesión de Trabajador/a Familiar (a partir de ahora TF) consiste en atender a las personas con problemas de autovalimiento en su domicilio, para hacer con ellas, por ellas y en colaboración con su familia u otros allegados, aquellas actividades de la vida diaria que no pueden realizar por sí mismas, fomentando de esta manera su autonomía personal.

POR TANTO, DEBEMOS RECORDAR SIEMPRE QUE...

- Fomentaremos la autonomía de la persona usuaria, implicándole **en la medida de lo posible** para que colabore en las actividades que llevamos a cabo.

-Dejaremos libertad de decisión a la persona usuaria, y aunque siempre trataremos de fomentar hábitos o conductas saludables para ella, no olvidaremos que deberemos respeto a sus decisiones. Buscamos el equilibrio entre este respeto por los deseos de la persona y la realización de las tareas encomendadas desde el Equipo técnico municipal del Programa de Autonomía Personal-SAD; así como de las indicaciones dadas desde coordinación del EMAD.

-Implicaremos a la familia o allegados en la atención y cuidados, no anularemos su participación, dada su responsabilidad hacia la persona usuaria.

3. BUENAS PRÁCTICAS EN EL TRABAJO FAMILIAR

Los principios básicos que se deben aplicar en la práctica asistencial diaria son los siguientes:

1. Principio de Beneficencia: hacer el bien a la persona usuaria (trato digno y respetuoso), promover su bienestar y procurar su mayor beneficio.
2. Principio de No maleficencia: no hacer daño a la persona usuaria, evitarle todo mal posible (no abusar, abandonar o maltratar). Realizar actividades que estén indicadas y supongan un beneficio para las personas "Primum non nocere".
3. Principio de Autonomía: promover y respetar la libertad y capacidad de decisión a la persona mayor como agente moral (tanto personal como subrogadamente). Reconocer el derecho de las personas mayores a tener y expresar sus propias opiniones, a respetar sus creencias y valores.



4. Principio de Justicia: igual consideración y respeto a todas las personas, sin ningún tipo de discriminación o marginación, garantizar el bien común y la distribución de recursos de forma equitativa ante la misma necesidad.

4. ACTITUDES Y CONDUCTAS

- Siempre que realices una primera atención preséntate añadiendo que eres TF del Ayuntamiento de Pamplona y muestra tu carnet. Si no lo tienes entrega foto en administración para que lo puedan hacer.
- Guardar siempre el secreto profesional (Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Compromiso de confidencialidad).
- Utilizar y respetar las medidas de Seguridad e Higiene.
- No suministrar medicación que implique especialización.
- No colocar ni quitar sondas.
- No poner inyecciones.
- No inyectar, ni administrar insulina.
- No tratar úlceras o escaras.
- No fumar, ni comer en el domicilio de la persona usuaria.
- No llamar por teléfono a las personas usuarias,
- No llamar por teléfono desde el domicilio de la persona usuaria, excepto en casos de urgencia.
- No facilitar el teléfono del EMAD a la persona usuaria o sus familiares, ofrece el de Incidencias (948 420 500) de 7:45 a 14:45, y solo para emergencias en horario de 14:45 a 22:00 ofrecer el de urgencias. Nunca facilitar tu número de teléfono particular a ninguna persona usuaria o sus familiares.
- No mantener ningún contacto con la persona usuaria fuera del horario laboral.
- No estar en posesión de las llaves del domicilio de la persona usuaria fuera del horario laboral, salvo si la TS unidad de barrio lo considera estrictamente imprescindible y siempre bajo la autorización de la persona usuaria.
- No entrar ni permanecer en el domicilio si no está la persona destinataria del servicio.

- No figurar en ninguna cuenta bancaria ni documento de titularidad, como titular o persona autorizada para realizar cualquier operación con ninguna persona usuaria del SAD.
- No admitir ningún tipo de remuneración, obsequios o contraprestación de la persona usuaria.
- Respetar la intimidad de la persona atendida y tratarla respetuosamente. No realizar ofensas verbales o físicas, ni trato negativo o incorrecto.
- Respetar y cumplir los horarios establecidos en la síntesis/cuadrante, tanto de entrada como de salida. Si se terminan las tareas antes de tiempo practicar la escucha activa. Si la situación persiste comunicarlo al EMAD.
- Realizar como norma general, únicamente las tareas indicadas por la TS de la Unidad de Barrio (no realizar tareas por complacer a la persona usuaria).
- No será justificable la negativa a realizar los servicios o tareas encomendadas por el EMAD que se encuentren dentro de las funciones del trabajo familiar y del horario laboral.
- No tomar decisiones o realizar cambios que te favorezcan en detrimento de los derechos de la persona usuaria.
- Cuando se realicen servicios fuera del domicilio acompañar a la persona usuaria de vuelta al mismo, salvo que en la Síntesis se indique otra cosa o se haya acordado previamente en las reuniones de coordinación.
- No dar folletos religiosos ni vender productos a las personas usuarias.
- El teléfono y correo corporativo debe estar durante el horario de trabajo operativo; encendido y con carga suficiente ya que es una herramienta más de trabajo. No atender el teléfono en el tiempo a disposición podría considerarse incumplimiento del horario laboral.

5. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SAD

a. Derechos de las personas usuarias

- A ser respetados y tratados con dignidad
- A su intimidad y al tratamiento confidencial de sus datos
- A ser atendidos a través de los servicios y con la frecuencia establecidas por el SAD.
- A presentar quejas y sugerencias
- A ser orientadas hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.

b. Obligaciones de las personas usuarias

- Aceptar y cumplir las condiciones del servicio.



- Mantener un trato correcto y cordial con los profesionales
- Facilitar el ejercicio de las tareas del personal al cargo, así como poner a su disposición los medios materiales necesarios.
- Colaborar, en la medida de sus posibilidades con el desarrollo del servicio.
- Aportar cuanta información se requiera en orden a la valoración de las circunstancias personales, económicas, familiares y sociales que determinen la necesidad de la prestación.
- Informar de cualquier cambio que se produzca en la situación.
- Comunicar con la suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio.
- A no fumar, ni consumir otro tipo de sustancias perjudiciales en el tiempo de atención, salvo excepciones pautadas por la TS de Unidad de Barrio.
- Abonar en tiempo y forma la tasa fijada por dicha prestación.
- A comunicar si existen cámaras de vigilancia en el domicilio y en todo caso, mantener el compromiso de que mientras dure la atención no estarán en funcionamiento (no está permitido).

6. GESTIÓN DEL SAD

a) Presentación

Al empezar un **ALTA NUEVA** nos presentamos de manera adecuada: con el carné y el material (bata y guantes), facilitados por el ayuntamiento.

Por norma general, el personal de Trabajo Social (a partir de ahora TS) de la unidad de barrio o en su defecto el personal de Coordinación, nos presentará ante la persona usuaria y especificará las tareas y las condiciones en que debemos realizarlas.

b) Comportamiento

- **RESPECTO.** A la persona usuaria, familiares y allegados. Esto implica la aceptación de la persona usuaria tal cual es.
- **CONFLICTO.** Si se da el caso, lo intentaremos resolver sin perder nunca el respeto. Si el enfrentamiento impide realizar las tareas como están acordadas, solicitarás llamar por teléfono al EMAD, si la persona usuaria no lo consiente, llamarás desde fuera de su domicilio.
- **PELIGRO** Sobre tu integridad. Debes abandonar el domicilio y contactar inmediatamente con el EMAD.



- **ESCUCHA ACTIVA.** Motivamos, activamos y acompañamos mediante esta herramienta.

c) Secreto profesional

- Mantendremos en todo momento el **SECRETO PROFESIONAL** (Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Compromiso de confidencialidad). Los datos de la persona usuaria y terceros son siempre confidenciales, aunque ya no se le atiende.
- En las reuniones de equipo daremos únicamente la información necesaria para mejorar la situación de la persona usuaria.
- No debemos contar a la persona usuaria datos sobre nuestra vida personal, ni problemas personales propios. Prohibido dar datos a personas usuarias de otras personas usuarias, ni de otras/os trabajadoras/es familiares.

d) Ausencia del usuario

- Si la persona usuaria no abre, hacer varios intentos, subir y llamar desde arriba, y si siguen sin abrir llamar al EMAD y esperar a que haga las gestiones oportunas. Si te avisan desde el EMAD de no prestar atención, deja la nota-aviso. Nunca abandonar el domicilio sin el visto bueno de coordinación.
- No te quedes solo/a en el domicilio. Si te insiste en que es “solamente un momento” explícale que debes salir del domicilio junto a ella/él.
- No realices el mantenimiento si la persona destinataria no está en el domicilio y llama al EMAD para comunicarlo. Pero sí puedes llevarlo a cabo si está la persona conviviente.
- Si en el mantenimiento, normalmente viene la familia u otras personas comunícalo a coordinación para que se tomen las medidas oportunas.

e) Ausencia de la TF

Debes ponerte lo antes posible en contacto con el EMAD (asegúrate que tienen la información para poder realizar tu sustitución) cuando:

- Te sientas indispuerto/a antes o durante la jornada laboral.
- Sufras un accidente laboral.
- No puedas acudir a tu puesto de trabajo por cualquier causa.

f) Coordinación

- El Servicio de Atención a Domicilio necesita un **trabajo coordinado y en equipo** entre las tres figuras que intervienen con las personas usuarias, que son Trabajadora Social de Unidad de Barrio, coordinadora y trabajadora familiar. El SAD necesita conocer la evolución de la persona usuaria, y es la



figura de las TTFF las que disponen de la información de primera mano por el contacto directo y frecuente que mantienen con la persona usuaria.

- **Coordinación diaria.** Si ves alguna alteración en el servicio; cambios sustanciales en aspectos físicos, psíquicos, convivenciales o sociales de la persona usuaria; dudas sobre el servicio a prestar o la acción a llevar a cabo, ponte en contacto con coordinación del EMAD.
Y si la persona usuaria tiene una urgencia médica ponte en contacto con el 112 y avisa al EMAD para que pueda hacer las gestiones oportunas.
- **Coordinación semanal.** Las TTFF mantendrán reuniones semanales con sus compañeras de Equipo/Barrio.
- **Coordinación mensual-individual.** Con una periodicidad mensual las TTFF se reunirán con sus coordinadoras. De la misma manera y periodicidad las coordinadoras del EMAD se reunirán con las TTSS de las UB. No obstante, y ante situaciones que requieran atención urgente, se pueden realizar las consultas y reuniones que se estimen oportunas.
- **Coordinación mensual-grupal.** Una vez al mes al mes las coordinadoras se reunirán por grupos con las TTFF de su equipo/barrio.

g) Información a la persona usuaria

- Si la persona usuaria pide información sobre cambios en tareas y/o horarios, remítele a la TS de su unidad de barrio.
- Si la persona usuaria tiene dudas sobre el funcionamiento del servicio indícale el teléfono de **Incidentes** (948 420 500) en horario de 7:40 a 14:45 horas.

h) Teléfono de la persona usuaria:

- No uses nunca el teléfono de la persona usuaria para cuestiones personales. Utilízalo únicamente en casos de urgencia (si la persona usuaria se pone enferma) y siempre que sea posible solicitándoselo antes.
- No facilites tu número de teléfono privado, ni llames a la persona usuaria. Es por tu seguridad. Todas las comunicaciones con las personas usuarias se realizan a través de **coordinación** del EMAD.

i) Visitas a la persona usuaria:

- Está totalmente prohibido visitar a las personas usuarias fuera del horario laboral.



- Si olvidaste algo que debes recoger fuera de tu horario comunícalo a coordinación para que avisen a la persona usuaria de tu llegada y el motivo.
- No se pueden realizar servicios de forma privada.

j) Acompañamiento médico

- Si durante la atención prestada, se presenta la necesidad de trasladar a la persona usuaria en **ambulancia** (no acompañada por la TF), informa al responsable de la ambulancia de que perteneces al SAD, y facilita los datos y documentación de la persona usuaria que necesiten, pídeles también el destino (centro sanitario). Acto seguido avisa al EMAD para que haga las gestiones oportunas.
- Si te toca acompañar a la persona usuaria (no hay familiares y no hay personal de apoyo disponible), al llegar al centro de “urgencias”, comunica en admisión que perteneces al SAD y aporta los datos y la documentación necesarias. Si el centro sanitario dice que dará el alta médica en breve, podríamos esperar al alta y acompañar a la persona usuaria de vuelta al domicilio, siempre que no haya familiares y exista en el EMAD personal de apoyo disponible. Mantén al EMAD informado en todo momento de las actuaciones.
- Las solicitudes de acompañamiento a **visitas médicas** las realizará la TS de Unidad de barrio y solo se atenderán si en el momento de la cita existe personal de apoyo disponible en el EMAD. Cada caso necesitará de autorización previa por parte del servicio.
- NO SE REALIZAN ACOMPAÑAMIENTOS MÉDICOS FUERA DE LA JORNADA LABORAL.

k) Animales de compañía y mascotas

- La trabajadora familiar indicará de buenas maneras que los animales de compañía de las personas usuarias estén controlados en una estancia ajena a aquella en que se está prestando el servicio y no debe manifestar al animal muestras de cariño.

l) Fumadores y consumos en general

Se informará a las personas usuarias que no se puede consumir tabaco ni alcohol mientras las TFF permanezcan en el domicilio. Si existe alguna excepción, será indicada por la TS de la UB.

7. ACTUACIONES DENTRO DEL SAD

La prestación de ayuda a domicilio contempla las siguientes actuaciones, que en ningún caso superarán las 2 horas diarias de atención, y que se recogerán específicamente en el Plan de Intervención Individual:

7.1. Actuaciones de apoyo y atención personal

a) Higiene personal.

- 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 (no hacerlo en caso de diabetes, sintrón o uñas complicadas que requieran de intervención especializada), limar durezas, hidratación.
- Lavado, secado y cuidado del cabello
- Recogida y eliminación de excretas (orinales/bacinillas)

Quedan excluidas aquellas actuaciones/cuidados que precisen la intervención de un profesional cualificado o que precisen una formación específica del personal que lo realiza.

b) Vestido / calzado.

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

c) Movilidad básica

- Ayuda para levantar y/o acostar de/en la cama
- Transferencias (cama, asientos)
- Apoyo en la movilidad y desplazamiento en el domicilio
- Apoyo en la movilidad y desplazamiento fuera de domicilio
- Aplicación de ayudas técnicas



d) Actuaciones socio-sanitarias

En el ámbito de responsabilidad de la correspondiente categoría profesional y siempre que no se requiera formación específica, se prestarán las siguientes actuaciones socio-sanitarias:

- Apoyo en cambios posturales siguiendo los protocolos establecidos
- Control y seguimiento de dietas adaptadas a diferentes patologías
- Supervisión de la adecuada toma de la medicación prescrita por el personal médico.
- Recogida de recetas y medicación
- Preparación y administración de medicamentos, excepto la administración de medicamentos inyectables.
- Observación de aspectos relacionados con la salud de la persona (dietas, 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 actividades físicas y motoras según protocolo establecido (movilizaciones pasivas, aplicación de cremas, pomadas mediante fricción local, ayuda en la colocación de material ortoprotésico...)
- Acompañamiento a las consultas de salud
- Aplicación de técnicas de primeros auxilios en situaciones de emergencia.
- Aplicación de dispositivos para incontinencia (colectores urinarios, cambios bolsas de recogida de orina...).
- Cambio de apósitos y vendas cuando no requiera la intervención de los/as profesionales de ámbito sanitario.

Vendas y apósitos- El vendaje y los apósitos es parte del tratamiento pautado al paciente, por lo que no se harán cambios de vendajes ni apósitos que precisen una formación específica del personal que lo realiza.

7.2. Actuaciones de apoyo doméstico y mantenimiento de la vivienda

a) Las relacionadas con la **alimentación** de la persona usuaria, tales como:

- Compra de alimentos
- Apoyo 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.



b) Las 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, se recomienda no cargar más de 15 kg. de no ser que se vaya con carro.
- Traslado de la compra realizada
- Colaboración en ordenar la compra realizada

c) Las relacionadas con el **cuidado del calzado y de la ropa de uso personal y del hogar** de la persona usuaria, tales como:

- Apoyo en lavado de ropa/calzado
- Tender y recoger la ropa
- Planchar la ropa (excepcionalmente bajo propuesta técnica).
- 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).

d) **Arreglos** domésticos sencillos:

- No se contemplarán aquellas actuaciones que supongan el conocimiento específico de otras profesionales o la intervención del personal técnico correspondiente.

e) Control y seguimiento del estado general del **equipamiento e infraestructura** de la vivienda:

- Comprobar el correcto estado y funcionamiento de la estructura de la vivienda y de las diferentes instalaciones (que habitualmente son utilizadas por la TF).

f) Las relacionadas con el **mantenimiento de la vivienda**:

El objetivo del SAD es que las personas atendidas vivan en condiciones dignas en su domicilio. El personal de Trabajo Familiar en un marco de relación de ayuda, ofrecen apoyo y complementan aquellas tareas de mantenimiento que las personas usuarias tienen más dificultad para realizar.

Las actividades/tareas de mantenimiento son de dos tipos: ordinarias o extraordinarias:

▪ **Ordinarias:**

- | | |
|--|------------------------------|
| Hacer camas. | Pasar mopa. |
| Barrer. | Quitar el polvo. |
| Pasar aspirador. | Fregar suelos |
| Limpiar cristales. | Bajar la basura (si procede) |
| Limpieza de electrodomésticos: frigorífico, cocina y microondas. | |

▪ **Extraordinarias:**

- Limpieza de cortinas.
- Limpieza de lámparas.
- Limpieza de electrodomésticos (salvo frigorífico, cocina y microondas).
- Limpieza de puertas, ventanas y armarios.
- Limpieza de roces (interruptores, manillas, teléfono, respaldos de sillas...).

MATERIALES DE MANTENIMIENTO NECESARIOS

Materiales a utilizar:

- Escoba con palo largo.
- Fregona con palo largo.
- Recogedor con palo largo.
- Bayetas:
 - *Polvo.
 - *Cocina.
 - *Baño.
 - *Cristales.
- Estropajos: Baño y Cocina.
- Trapos de cocina.
- Lavavajillas.
- Limpiador de cristales.
- Avión limpiacristales.
- Productos higienizantes se aconseja que sean lo menos agresivos posibles.
- Escalera de mano marcada con etiqueta EN 131.

Materiales no recomendados:

- Prohibido el uso de escaleras que no cumplan normativa EN131 y taburetes para subirse en ellos
- Evitar uso de amoniacos y productos desincrustantes agresivos. Sólo para uso muy ocasional y durante poco tiempo.

Imagen escalera mano etiqueta EN 131





MANTENIMIENTO DEL DOMICILIO: TAREAS INCLUIDAS

Repaso de cocina (semanal)

Azulejos (frente de cocina y mesa).
Cocina, frigorífico, lavadora y campana.
Armarios (puertas y por dentro).
Suelo.

Extra de cocina (cada 6 meses)

Azulejos.
Armarios (por arriba, dentro y fuera).
Desmontar la campana.
Ventanas/marcos.
Radiadores (1 vez al año).
Persianas (1 vez al año).
Suelo.
Lámpara.
Cocina (mover).
Frigorífico (mover 1 vez al año).
Cortinas.

Repaso de baño (semanal)

Azulejos salpicados (zona de WC, ducha y lavabo).
Vasija.
Suelo.
Espejos

Extra de baño (cada 6 meses)

Azulejos.
Vasija.
Suelo.
Espejos/cristales.
Ventanas/marcos.
Puertas/marcos.
Radiador (1 vez al año)
Lámpara.
Armario por dentro.
Cortinas (1 vez al año).
Persiana (1 vez al año)

Extra de habitaciones que utilizan (cada 6 meses)

Espolinar (1 vez al año).
Cortinas.
Altos armarios.
Desmontar lámparas.
Ventanas/marcos.
Mover muebles (no armarios).
Persiana (1 vez al año).
Suelo (fregar si es necesario).

Extra de habitaciones que no utilizan (cada año)

Suelo: barrer + mopa o aspirador o fregar si es necesario.
Polvo: de la zona que no llegue el usuario (altos y bajos).
Si se mueven muebles por arrastre.

"así como cualquier otra tarea directamente vinculada con la atención SAD que no se excluya expresamente en esta guía".



FRECUENCIA DE TAREAS DE LAS HABITACIONES QUE UTILIZAN HABITUALMENTE

Mensualmente Cristales Habitaciones que no se utilizan. Horno (si se utilizan). Vigilar el frigorífico. Roces (interruptores de luz, manillas puertas, ventanas, roces de puertas y ventanas). Terrazas: barrer.	Bimensualmente Habitaciones que no se utilizan (si la casa es muy grande).
Trimestralmente Vigilar las telarañas. Lámparas (con plumero).	Semestralmente Extra cocina. Extra baño. Extra habitaciones que se utilizan.
Anualmente Radiadores. Espolinar. Cortinas (de habitaciones que no se utilizan). Persianas (si son de plástico y están limpias). Despensas. Extra de habitaciones que NO se utilizan.	

Prestaciones excluidas en el servicio de mantenimiento:

1. Tareas de mantenimiento del domicilio cuando en la unidad de convivencia existan personas sin dificultades de autovalimiento que puedan realizar aquellas.
2. Actuaciones de apoyo doméstico que favorezcan a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo.
3. Limpiar de rodillas.
4. Limpieza exterior de persianas, terrazas o de todo aquello que suponga un riesgo de caída (excepto terraza-tendedero que están incluidas dentro de la cocina).
5. Ayuda en limpiezas comunitarias: limpieza del portal o escalera; o de otra índole como garajes o trasteros.



7.3. Actuaciones básicas 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 psico-socio-educativas.

Son 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...).
- El apoyo y fomento de la autoestima (imagen personal, aceptación, valoración, y confianza en sí mismo/a).
- Potenciación de actividades 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 (actividades básicas de la vida diaria e instrumentales).
- 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 (organización de enseres, alimentos...).
- 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 las 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 de la persona cuidadora, 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) Actuaciones de apoyo socio-comunitario

Aquellas actividades y tareas orientadas a mantener y fomentar la participación de la persona usuaria en la vida social y relacional, y en el conocimiento y uso de los recursos comunitarios.

- El acompañamiento fuera del hogar para ayudar a realizar gestiones de carácter personal
- Favorecer la participación en actividades sociales, de ocio o tiempo libre
- Acompañamiento para 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 los recursos comunitarios
- Sensibilización de la comunidad con respecto a las personas en situación de dependencia.

7.4. Actuaciones de apoyo técnico y otros recursos de atención.

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.

8. PRESTACIONES EXCLUIDAS DEL SAD

a) Todas aquellas tareas que no estén previstas en la Síntesis Familiar o Plan de Atención Individual (PIA) elaborada por el personal técnico del Ayuntamiento de Pamplona.



- b) Prestación del servicio fuera del horario establecido en la Síntesis Familiar o Plan de Atención Individual (PIA).
- c) Servicio de compañía en exclusiva.
- d) Atención personal a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo.
- e) Actuaciones de apoyo doméstico, que favorezcan a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo.
- f) Limpiar de rodillas.
- g) Limpieza exterior de persianas, terrazas o de todo aquello que suponga un riesgo de caída (excepto terraza-tendedero que están incluidas dentro de la cocina).
- h) Tareas de mantenimiento del domicilio, compras, servicio de comidas u otras cuando en la unidad de convivencia existan personas sin dificultades de autovalimiento que puedan realizar aquellas. Incluidas aquellas en las que la persona usuaria precise de una dieta alimenticia específica (diabética, celiaca...), donde desde su Centro de Salud deberán informarle sobre cómo elaborar las mismas.
- i) Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza (poner inyecciones, manejo de sondas, administración urgente de insulina o glucagón por descompensación o cafinitrina, vendajes, prueba de glucosa, tratamientos de úlceras y escaras y suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos, rehabilitación y otros similares).
- j) El cuidado de animales y plantas, cuya responsabilidad corresponde a la familia.
- k) Ayuda en limpiezas comunitarias: limpieza del portal o escalera; o de otra índole como garajes o trasteros.
- l) Realización de arreglos profesionales en el hogar (pintar, empapelar...).
- m) Servicios de permanencia y prestación de cuidados en hospitales y centros residenciales.



n) Preparación de COMIDAS. No se preparan comidas, en todo caso se calienta la comida. Respetar las instrucciones de uso de herramientas y útiles de cocina.

*** Puede haber casos en los que se debe realizar tarea educativa de apoyo y enseñanza a las personas a cocinar y preparar alimentos necesarios y ajustados a las dietas que precisan.**



III OTROS SERVICIOS



SERVICIO DE PRESTAMO DE AYUDAS TÉCNICAS
Equipamiento que facilita el cuidado, desplazamiento y transferencia de personas con problemas de movilidad

OBJETIVOS DEL SERVICIO

Dirigido a personas con problemas de autovalimiento y/o dependientes en el desarrollo de las actividades de la vida diaria, así como facilitar a las personas cuidadoras y trabajadores/as familiares el desarrollo de su trabajo.

- Facilitar que la persona permanezca en su entorno el mayor tiempo posible, con la mayor calidad de vida.
- Promover la autonomía personal de las personas con problemas de autovalimiento o, en su caso, mantenerla.
- Apoyar a los/as cuidadores/as en el desempeño de las tareas que tienen que realizar.
- Prevenir accidentes domésticos, tanto en las personas usuarias como en las personas que les atienden (profesionales o familiares).

AYUDAS QUE PUEDEN SOLICITARSE

Ayudas para la movilidad

- Andadores.
- Muletas.
- Sillas de ruedas.

Ayudas para el descanso

- Camas articuladas.
- Colchones antiescaras.

Ayudas para la movilización y transferencia

- Grúas.
- Alzacamas.
- Incorporadores de camas.

Productos de apoyo para el aseo personal

- Alza WC.
- Lavacabezas.
- Sillas de baño o ducha.

CONDICIONES DEL SERVICIO

- **Requisito imprescindible:** La persona debe ser beneficiaria del Servicio de Ayuda a Domicilio y no disponer de dichas ayudas técnicas.
- El préstamo de material técnico no implica transmisión de propiedad, sino cesión temporal de uso durante un periodo máximo de 60 días naturales.
- El/la beneficiario/a del servicio se compromete a mantener en buen estado de conservación y usar adecuadamente el material entregado.
- El material no se destinará a otros usos.
- La persona beneficiaria no podrá trasladar el material a otro domicilio y evitará su manipulación o uso por terceras personas ajenas al servicio.
- El/la beneficiario/a será responsable de los daños y perjuicios que sufra el equipo como consecuencia de un uso negligente del mismo.
- La persona usuaria deberá entregar el material en la fecha y hora señalada (el SAD se pondrá en contacto telefónico con ella).

Para solicitar este servicio debe dirigirse a la Unidad de Barrio que le corresponda.

UB Buztintxuri 948 420 760
UB Casco Viejo 948 420 762
UB Chantrea 948 420 764
UB Echavacoiz 948 420 766

UB Ensanche 948 420 768
UB Ermitagaña 948 420 770
UB Iturrama 948 420 772
UB Mendillori 948 420 774

UB Milagrosa 948 420 776
UB Rochapea 948 420 778
UB San Jorge 948 420 780
UB San Juan 948 420 782





SERVICIO DE ATENCIÓN A DOMICILIO (SAD)



SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

Comidas completas y equilibradas, listas para calentar y que no necesitan preparación complementaria

OBJETIVOS DEL SERVICIO

- Proporcionar una dieta nutricionalmente correcta que favorezca una alimentación sana y equilibrada.
- Evitar riesgos de accidentes que puedan derivarse de las tareas relacionadas con la preparación de la comida: realización de la compra, contacto con el fuego, gas, etc.
- Potenciar la permanencia en el domicilio de las personas que utilizan este servicio.

FUNCIONAMIENTO

- Este servicio está disponible los 365 días del año.
- La comida se entrega una vez al día, por la mañana, de 9 a 13:30 horas.

A QUIÉN SE DIRIGE

Dirigido a personas con problemas de autoalimentación que no cuenten con apoyo para realizar esta actividad y que cumplan alguno de estos criterios:

- Personas que no puedan realizar la comida por dificultades físicas, psíquicas, sensoriales (deficiencia visual) o intelectuales.
- Personas que no sepan ni tengan capacidad de aprender a hacer la comida.
- Que existan necesidades nutricionales difícilmente garantizables sin este servicio.
- Que realizar la comida suponga riesgo de accidente para la persona.

CONDICIONES DEL SERVICIO

COMIDAS Y CENAS

- De lunes a viernes.
- De lunes a sábados.
- De lunes a domingos.
- Sábados, domingos y festivos cuando la persona acuda a un Centro de Día.
- En función de las necesidades y valoración técnica de trabajo social
- No es un servicio gratuito. Se establece copago.

- **Periodo de prueba:** Las personas beneficiarias permanecerán como mínimo 1 semana con este servicio para valorar la idoneidad del mismo.

Suspensión del servicio:

Podrá suspenderse a petición de la persona usuaria por periodos iguales o mayores a 3 días (salvo casos de fuerza mayor, como ingresos hospitalarios).

La suspensión deberá solicitarse con una **antelación mínima de 2 días hábiles** (en caso contrario se cobrará este servicio).



Para solicitar este servicio debe dirigirse a la Unidad de Barrio que le corresponda.

UB Buztintxuri 948 420 760
UB Casco Viejo 948 420 762
UB Chantrea 948 420 764
UB Echavacoiz 948 420 766

UB Ensanche 948 420 768
UB Ermitagaña 948 420 770
UB Iturrama 948 420 772
UB Mendillori 948 420 774

UB Milagrosa 948 420 776
UB Rochapea 948 420 778
UB San Jorge 948 420 780
UB San Juan 948 420 782



SERVICIO DE ATENCIÓN A DOMICILIO (SAD)



SERVICIO DE LAVANDERÍA A DOMICILIO

Recogida, lavado, planchado y entrega de ropa de uso personal y de hogar

OBJETIVOS DEL SERVICIO

- Facilitar que la persona permanezca en su entorno el mayor tiempo posible, con la mayor calidad de vida.
- Asegurar una higiene adecuada.
- Evitar riesgos de accidentes que puedan derivarse de las tareas del cuidado de la ropa.

A QUIÉN SE DIRIGE

- Personas con problemas de autovalimiento que les impida o dificulte la realización de las tareas de lavado o planchado de ropa.
- Personas que no dispongan de medios adecuados (lavadora y plancha), de espacio físico y/o medios para la instalación en su domicilio.

CONDICIONES DEL SERVICIO

- Las personas beneficiarias permanecerán como mínimo un mes con el Servicio de Lavandería con el fin de valorar la idoneidad del mismo.
- El Servicio de Lavandería no se prestará en domicilios donde convivan personas válidas para la realización de dicha tarea.
- No se atenderá a otros miembros de la familia no beneficiarios de los servicios que convivan en el domicilio del usuario/a.
- No es un servicio gratuito. Se establece copago.

CÓMO FUNCIONA ESTE SERVICIO

1 Recogida semanal

En caso de que el día de la recogida o entrega sea festivo, el Servicio de Lavandería se realizará al día siguiente.

2 Horario del servicio

El servicio se prestará semanalmente 1 día a la semana de 8 a 14 h.

3 Control de entregas

La empresa se responsabiliza de que el número y clase de piezas de ropa recogidas corresponda con la ropa entregada. Para ello, cuando reciben la bolsa de ropa sucia, se anota exhaustivamente todo lo que contiene.

Para solicitar este servicio debe dirigirse a la Unidad de Barrio que le corresponda.



UB Buztintxuri 948 420 760
UB Casco Viejo 948 420 762
UB Chantrea 948 420 764
UB Echavacoiz 948 420 766

UB Ensanche 948 420 768
UB Ermitagaña 948 420 770
UB Iturrama 948 420 772
UB Mendillori 948 420 774

UB Milagrosa 948 420 776
UB Rochapea 948 420 778
UB San Jorge 948 420 780
UB San Juan 948 420 782

APARTAMENTOS MUNICIPALES PARA PERSONAS MAYORES

Son bienes de dominio público del Ayuntamiento de Pamplona, integrados en la red de Servicios Sociales municipales destinados a ser un servicio de alojamiento para personas mayores de 65 años, vecinas de la ciudad, con buen nivel de autovalimiento y acondicionados a las necesidades de las personas mayores que presentan problemas graves de vivienda.

Actualmente el Ayuntamiento de Pamplona cuenta con 143 apartamentos distribuidos en distintos barrios de la ciudad. Son los siguientes:

- Txoko-Berri (C/ Monasterio de Tulebras, nº3), en el barrio de San Juan. Está distribuido en 36 apartamentos individuales de aproximadamente 40m (con una habitación en la que pueden alojarse dos personas) y 4 apartamentos dobles, de 62 m.
- Rotxapea (Plaza Iturriotzeaga, 7) con 32 apartamentos de 44-46 m.
- Iturrama (C/ Serafín Olave, 6) que cuentan con 42 apartamentos de 40-46m.
- 9 apartamentos dobles en la C/ Ansoleaga, en el Casco Viejo, de 43-45 m.
- 25 apartamentos en C/ Gayarre, barrio de la Milagrosa, de aproximadamente 38m.

Todos ellos ubicados en la ciudad de Pamplona.

1. Figura TF en Apartamentos Municipales para personas mayores

Actualmente en los apartamentos municipales hay 4 trabajadoras familiares reubicadas por prescripción médica distribuidas en los siguientes apartamentos: Txokoberri, Rotxapea, Milagrosa/Casco Viejo, e Iturrama.

1.1. Funciones:

a) Funciones de acogida:

Dar la bienvenida, hacer la acogida y apoyar a las personas que entran en el apartamento municipal realizando acompañamiento y seguimiento hasta su conocimiento del recurso, de los vecinos y del entorno físico y social en el que se sitúa.

b) Funciones educativas:

Actuaciones psicoeducativas: Realizar actividades y tareas que, desde una perspectiva educativa, promuevan y fomenten el aprendizaje y manejo de conductas y habilidades básicas, para potenciar la autonomía de la persona usuaria y su entorno.

Actuaciones de apoyo educativo relacionadas con las actividades instrumentales como manejo de electrodomésticos básicos, elaboración de comidas, cuidado de ropa y calzado, tareas del hogar, etc.

Acompañamiento fuera del hogar para realizar gestiones de carácter personal (acompañamiento al centro de salud, a consultas especializadas, a la seguridad social, a la caja o banco, al juzgado, a los centros cívicos, a cualquier lugar donde se valore conveniente y la persona necesite ser acompañada).

c) Funciones de detección y seguimiento:

Detectar situaciones de necesidad entre las personas residentes: problemas de salud, deterioros cognitivos, limitación de movilidad, y en general, dificultades de autonomía física y/o psicológica que pudieran ser susceptibles de intervención técnica de trabajo social.

Realizar la supervisión de personas residentes tras situaciones de alta hospitalaria o convalecencia que requieran seguimiento

Informar, desarrollar actuaciones de apoyo sociocomunitario encaminadas a favorecer la participación de las personas residentes en actividades sociales, de ocio y tiempo libre y aquellas que favorezcan la convivencia entre los residentes.,

Detectar situaciones de conflicto entre personas inquilinas, recabando información para tomar las medidas oportunas.

Detectar situaciones de suciedad, sobrecarga o acumulación de objetos que requieran mantenimiento del domicilio u otras intervenciones de mayor intensidad.

Detectar si se producen irregularidades respecto a lo recogido en la ordenanza reguladora del recurso.

d) Funciones de coordinación:

Coordinación con el resto de equipos de trabajo: trabajadora social de apartamentos municipales y con el auxiliar de funcionamiento de los edificios y



aquellas otras figuras profesionales que se requiera para llevar a cabo un seguimiento adecuados de las personas residentes, como es el caso de la TF en caso de tener servicio de SAD.

La TF que vaya a realizar una atención en uno de estos apartamentos debe saludar y presentarse a la TF asignada allí y mantener una coordinación con ella respecto a las pautas a seguir con las personas usuarias atendidas.

3.1.2. Atenciones a desarrollar por la TF de apartamentos

Entre las atenciones/tareas a realizar por la figura de t. familiar se encuentran:

1. Realizar seguimiento, mediante visitas periódicas u otros medios, de las personas residentes en el que se comprobará su situación.
2. Trasladar esta información a la trabajadora social técnica de los apartamentos municipales y / o al personal de mantenimiento, en función de lo detectado, de la manera que se establezca.

3.- Atenciones psicoeducativas:

Realizar actividades y tareas dirigidas a promover y fomentar la adquisición, recuperación y aprendizaje conductas y habilidades básicas, para potenciar la autonomía de la persona usuaria y su autoestima.

Apoyo emocional ante situaciones vitales (soledad/aislamiento, dependencia/pérdida facultades, salud o autonomía, duelo...)

Potenciación de actitudes positivas para la superación de las diferentes situaciones que se plantean en la dinámica familiar (respeto, aceptación, escucha...).

Orientación y entrenamiento en el manejo de ayudas técnicas.

Orientación en la organización doméstica (enseres, alimentos, etc.)

4.- Atenciones de apoyo sociocomunitario:

Informar, orientar y acompañar en la realización de pequeñas gestiones que tengan que ver con el funcionamiento interno del apartamento.

Realizar acompañamiento fuera del hogar para realizar gestiones de carácter personal.

Informar y orientar hacia la participación en actividades sociales, de ocio y tiempo libre de las personas residentes.

Informar y orientar sobre actividades organizadas y sobre la utilización de recursos comunitarios.



IV PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, es un servicio de prevención propio, es decir, somos compañeros/as tuyos que desarrollamos labores de prevención destinadas a la plantilla trabajadora municipal. Se trata, por lo tanto, de un servicio interno del ayuntamiento.

Está adscrito al Área de Recursos Humanos.

El Servicio se divide en dos secciones:

- **Personal Técnico de Prevención:**
Realiza las especialidades de Seguridad, Higiene, Ergonomía y psicología.
- **Salud Laboral:**
Realiza las especialidades de Medicina y Enfermería del Trabajo, que desarrolla, entre otras tareas, la vigilancia de la salud periódica de los trabajadores/as.

Ambas secciones se encuentran ubicadas en Serafín Olave, 6 – Entreplanta.

La Coordinadora de Prevención actúa como jefatura de ambas partes.

Para cualquier consulta o notificación relacionada con la Prevención de Riesgos Laborales te puedes poner en contacto a través del nº de teléfono **948 420 988**, o correo electrónico prevencionriesgoslaborales@pamplona.es

INTEGRACIÓN DE LA PREVENCIÓN EN LA EMPRESA

La prevención tal y como se recoge en el artículo 1 del Reglamento de los Servicios de Prevención, debe integrarse en el conjunto de sus actividades y decisiones de la empresa. El **Plan de prevención de Riesgos Laborales** es el documento oficial donde se recoge el modelo de gestión y cómo se va a integrar la misma, detallando las funciones y responsabilidades de cada figura dentro de la organización.

Recuerda que TODOS/AS tenemos funciones y responsabilidades en la prevención. Consulta las tuyas. Dispones de esta información de manera detallada en Intranet/ Servicio Prevención de Riesgos Laborales/ Servicio técnico.

VIGILANCIA DE LA SALUD: UN PUNTO DE INICIO MUY IMPORTANTE PARA TU SALUD LABORAL

En el Convenio colectivo del personal del Ayto. de Pamplona y sus Organismos autónomos en su artículo 37 queda recogido que:

- a) Sin perjuicio del reconocimiento médico previo a la admisión al trabajo, el personal funcionario será sometido **a reconocimientos médicos periódicos, específicos**



voluntarios para cada puesto de trabajo.

- b) Tendrán carácter **obligatorio** los reconocimientos médicos de Policía Municipal y a los que pueda ser llamado el personal **con bajas prolongadas por incapacidad temporal, mayor de 6 meses**, o con incidencia periódica de éstas, al objeto de valorar si el problema de contingencia común puede incidir en su puesto de trabajo.
- c) Con el ánimo de favorecer **la promoción de la salud** entre el personal se realizarán **reconocimientos generales de carácter voluntario** en el momento de realizarse el reconocimiento específico.”

De igual manera, también queda recogido para el personal laboral.

El reconocimiento médico también tiene el carácter de obligatoriedad y puede ser requerido cuando el estado de salud de un trabajador, a criterio del Servicio de Prevención y según la evaluación de riesgos, puede constituir un peligro para sí mismo o para otros.

La citación para estos reconocimientos la recibirás desde el Servicio de Salud Laboral con una periodicidad de 2 años, aproximadamente, y se realiza por áreas municipales.

Si ha coincidido que por finalización de contratos en diferentes áreas no has sido citado o bien **tienes algún informe médico que puede influir en tu trabajo, ponte en contacto con Salud Laboral** para que valoren tu situación.



SALUD LABORAL TELF:948 420 407



1. EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJADORA FAMILIAR.

DESCRIPCION DEL RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
Caídas desde escaleras portátiles, sillas, etc. durante limpieza.	- Utilización de escaleras normalizadas EN-131. - Uso correcto de las escaleras. - No subirse a sillas o muebles para realizar trabajos de limpieza en altura.
Caídas al mismo nivel: suelos mojados, con grasa etc.	- Utilización de calzado antideslizante - Recoger líquidos derramados y no pisar suelos mojados y/o grasientos. - Orden y limpieza en los locales y en la realización de las tareas
Desplome de objetos al movilizar armarios en limpiezas.	Retirar objetos y desenchufar aparatos antes de mover muebles para limpiar.
Heridas en la limpieza por superficies irregulares.	- Utilizar guantes para realizar limpiezas. - Tapar las heridas con un apósito o tiritas.
Golpes y choques contra objetos inmóviles.	Despejar de obstáculos las zonas de trabajo y de paso.
Golpes y choques contra objetos móviles	Planificar las tareas de forma ordenada
Sobreesfuerzos por manipulación de personas, calefactores, etc..	- Formación en manipulación doméstica de enfermos. - Utilización de medios mecánicos siempre que sea posible. - Faja lumbar para casos puntuales. - Realizar la tarea a grandes dependientes entre dos personas al mismo usuario. - Vigilancia de la salud en función de los riesgos.
Contactos térmicos: quemaduras en cocina, etc.	Control de los indicadores de encendido en cocina.
Contactos eléctricos: Instalaciones defectuosas.	- Informar de instalaciones defectuosas para su reparación. - Desenchufar desde la clavija los aparatos eléctricos para su limpieza y hacerla en seco.
Agresiones y/o amenazas de usuarios.	- Realizar las visitas a usuarios conflictivos acompañadas. - Seguir el protocolo de actuación ante agresiones y/o situaciones conflictivas. - Formación en habilidades sociales. Resolución de conflictos. - Las mascotas permanecerán aisladas mientras la trabajadora esté en el domicilio.



DESCRIPCION DEL RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
Atropellos en los desplazamientos.	• Cumplir con el código de circulación para peatones.
Alergias a látex, productos químicos, etc.	• Vigilancia de la salud: descartar alergias y/o sensibilidades a productos o materiales: polvo, látex, animales, etc. • Utilización de guantes en las tareas de limpieza.
Maternidad: riesgo en el embarazo.	• En caso de embarazo: evaluación del riesgo por manipulación de cargas y de contagio de enfermedades infecciosas. • Notificación por parte de la trabajadora de la situación de embarazo. • Evaluar si existe riesgo, adaptación del puesto de trabajo y si no es posible tramitación de la prestación por riesgo en el embarazo
Exposición a productos químicos de limpieza doméstica.	• Utilizar guantes en el uso de productos de limpieza. • Seguir instrucciones de la etiqueta para el uso y almacenaje de los productos químicos. • Utilizar solo productos de limpieza de uso doméstico.
Exposición a contaminantes biológicos: limpieza, aseo y tareas socio-sanitarias (siempre que no requiera formación específica).	• Normas de higiene básicas en el aseo de los usuarios e instalaciones. • Utilización de guantes que protejan contra el riesgo biológico en todas las actividades de aseo personal y limpieza de superficies contaminadas del domicilio y tareas sanitarias * • Uso de bata desechable en tareas de aseo personal con usuarios con incontinencia de heces y orina y/o con enfermedades infecciosas gastrointestinales agudas que cursen con vómitos y diarrea. • Vigilancia de la Salud: control de inmunizaciones. • Formación en actuaciones sanitarias que no requieran una formación técnica
Exposición a estrés/disconfort térmico en tareas de aseo en duchas durante periodo estival con altas temperaturas.	• Adaptar la planificación de las tareas, evitando la acumulación de tareas exigentes. Alternar tareas físicas moderadas con tareas ligeras. • No se realizarán limpiezas extraordinarias en periodo estival • Rotación de tareas para disminuir tiempos de exposición • Disponer de refugios o lugares de descanso frescos. • Facilitar ropa de trabajo transpirable, ligera y de color claro.



DESCRIPCION DEL RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
	Favorecer y facilitar el desplazamiento en transporte público cuando se trate de trayectos largos (entre barrios diferentes).
	- Adaptar el tiempo de desplazamientos en función de las limitaciones médicas proporcionadas por Salud Laboral. - Vigilancia de la salud; personal especialmente sensible. - Difusión de alertas por olas de calor para activación de medidas específicas - Fomentar el autocuidado y estilo de vida saludable con publicaciones internas. - Infomación específica en prevención de riesgos por calor (síntomas, actuación y medidas preventivas) - Procedimiento de aseos los días de ola de calor; en aseos pequeños y sin ventilación, se le duchará y secará en el aseo, pero se vestirá en el dormitorio para disminuir el tiempo de exposición.
Condiciones ambientales no adecuadas; limpiezas extraordinarias	Utilizar ropa desechable en limpiezas extraordinarias de urgencia.
Posturas forzada por manipulación de enfermos y limpiezas	- Formación en manipulación doméstica de enfermos. - Adecuación de los locales de trabajo y mobiliario para evitar posturas forzadas. - Utilización de medios mecánicos siempre que sea posible o realizar la tarea entre dos personas. - Utilización de faja lumbar para casos puntuales y con prescripción médica. - Vigilancia de la salud en función de los riesgos.
Manipulación de cargas; personas, máquinas, etc..	- Formación en manipulación doméstica de enfermos. - Utilización de medios mecánicos o realizar la tarea entre dos personas. - Utilización de faja lumbar para casos puntuales y con prescripción médica. - Vigilancia de la salud en función de los riesgos.



DESCRIPCION DEL RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
Atención directa a usuarios; enfermos físicos, psíquicos, mayores, etc..	Formación en habilidades sociales y resolución de conflictos.
Tareas que conllevan responsabilidad y concentración.	Formación relacionada con la carga emocional.
UTILIZAR SIEMPRE <u>GUANTES</u> PARA LA REALIZACIÓN DE TODO TIPO DE TAREAS TANTO PARA ATENCIÓN PERSONAL COMO PARA MANTENIMIENTO DEL HOGAR. LA UTILIZACIÓN DE GUANTES, NO EXIME DEL LAVADO DE MANOS ANTES Y DESPUÉS DE CADA ACTUACIÓN. SI HAY SUCIEDAD VISIBLE EN LAS MANOS, EL LAVADO SE REALIZARÁ CON AGUA Y JABÓN, SI NO, PREFERIBLEMENTE CON HIDROGEL.	
Protocolos vigentes en el Ayuntamiento (disponible en la Intranet Municipal): ✓ Procedimiento de actuación ante una agresión externa. ✓ Procedimiento de actuación ante conductas hostiles. ✓ Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.	



2. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN PARA PREVENCIÓN DE RIESGOS

A. Procedimiento ante Infestaciones

INFESTACION	SARNA O ESCABIOSIS	CHINCHES	PULGAS	PIOJOS (PEDICULOSIS)
AGENTE	Ácaro (sarcoptes scabieri) No vuela ni salta.	Pequeños insectos de color rojizo. No vuela ni salta.	Pequeños insectos. No vuela. Puede saltar unos 30 cm.	Pequeños insectos. No vuela ni salta.
CONTAGIO	PERSONA A PERSONA: - El más frecuente. - Requiere contacto prolongado de 15-20 minutos con la piel del huésped sin llevar EPIs - Ropa y superficies: posible. El ácaro sobrevive hasta 72 horas fuera del huésped - Animales: rara	Principalmente a través de la ropa de cama.	- Ropa y superficies - Persona a persona - Animales (mascotas)	CONTACTO DIRECTO persona a persona - Compartir ropa u objetos contaminados
SIGNOS Y SÍNTOMAS	- Tiene periodo de incubación desde el contacto hasta la aparición de lesiones de 2 a 6 semanas. Picor intenso sobre todo nocturno LESIONES PRIMARIAS: - Vesículas Surcos lineales: elevaciones grisáceas de 5-15 cm terminando en vesícula. Es la lesión más característica	No tiene periodo de incubación: aparición del picor y de las lesiones de forma inmediata o a lo largo del mismo día Picor intenso, hinchazón e inflamación en la zona de la mordedura	No tiene periodo de incubación: aparición del picor y de las lesiones de forma inmediata o a lo largo del mismo día Picor y escozor LESIONES: pequeños bultos con centro rojizo (parecidos a la picadura de mosquito) aislados o en grupos de 3-4	No tiene periodo de incubación. Picor en cuero cabelludo.



INFESTACION	SARNA O ESCABIOSIS	CHINCHES	PULGAS	PIOJOS
	• LESIONES SECUNDARIAS por rascado • LOCALIZACIÓN: en zonas de la piel con pocos folículos pilosos: ▪ Muñecas, codos - Entre los dedos	• LESIONES: ronchas rojizas frecuentemente de forma lineal	• LOCALIZACIÓN: ▪ Tobillos o partes inferiores de las piernas ▪ Codos, rodillas Zonas con mucho vello	• Lesiones muy pequeñas • Presencia de liendres blanquecinas.

LESIONES CARACTERÍSTICAS

SARNA	CHINCHES	PULGAS
		

PIOJOS





B. Procedimiento ante accidente con Pinchazos

PINCHAZOS ACCIDENTALES EN DOMICILIOS - MEDIDAS PREVENTIVAS -

Manejar con **extremo cuidado** las agujas e instrumentos cortantes, durante y tras su utilización, al recogerlos y eliminarlos.

NUNCA reencapuchar ni manipular las agujas una vez usadas.

No recoger objetos del suelo con la mano, **utilizar siempre el recogedor**.

Para evitar pinchazos con objetos punzantes y/o cortantes de uso personal (tijeras, cuchillas....) almacenarlas siempre con el área cortante/punzante hacia abajo.

Desechar las agujas, una vez usadas, **en envases rígidos** que hagan de contenedor (cristal, plástico duro, brik..) antes de tirarlas a la basura y **nunca sobrepasar el 75% de su capacidad**, para que no sobresalgan los objetos del mismo. El envase permanecerá **siempre cerrado** cuando no se utilice.

En caso de pinchazo o salpicadura accidental, realizar inmediatamente el procedimiento por accidente de riesgo biológico vía sanguínea que se adjunta.

Adecuada inmunización (vacunación) contra el Virus de la Hepatitis B.



C. Procedimiento accidente riesgo biológico. Actuación Inmediata

PROCEDIMIENTO DE ACCIDENTE DE RIESGO BIOLÓGICO VÍA SANGUÍNEA (Pinchazo, corte, salpicadura...)

En caso de **contacto con sangre** u otros materiales biológicos con sangre a través de pinchazo, corte, contacto con herida abierta o salpicadura a mucosas (ojos, boca), **realiza inmediatamente lo siguiente:**

- Retira el objeto.
- **Limpia la herida** con agua corriente sin restregar, permitiendo a la sangre correr durante 2-3 minutos bajo agua corriente.
- **Desinfecta la herida** con clorhexidina u otro desinfectante.
- Cubre la herida con un apósito impermeable.
- Si la **salpicadura** de sangre o fluidos ocurren:
 - Sobre piel: lava con agua y jabón.
 - Sobre mucosas: lava (en forma de arrastre) abundantemente con agua o suero fisiológico, durante 10-15 minutos.
- **No** apliques agentes cáusticos (lejía...), en la herida.
- **Comunica lo antes posible a tu responsable** el accidente de trabajo y **acude inmediatamente al centro asistencial que corresponda** (Mutua Navarra o Clínica San Miguel) donde aplicarán el protocolo establecido y te ofertarán, si procede, profilaxis post exposición. Debes acudir a:
 - De **lunes a viernes**, de 07.30 a 20.30h y **sábados** de 09.00 a 12.00h: sede de **MUTUA NAVARRA EN LANDABEN**
 - Días **festivos** o fiestas patronales: consulta el horario en la web de Mutua Navarra.
 - **Fuera de esos horarios:** acude a **Clínica San Miguel**



D. Procedimiento ante Golpe de calor

Golpe de calor		Actuación en caso de un golpe de calor	MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES
Síntomas generales	• Temperatura interna superior a 40,6 °C • Taquicardia • Respiración rápida • Cefalea • Náuseas y vómitos	• Colocar al trabajador en una zona a la sombra y en un ambiente frío, a ser posible. • Debe desvestirse al trabajador y se recomiendan duchas con agua fría (15-18°C). No debe utilizarse agua más fría de 15°C, ya que se produciría una disminución de la pérdida del calor, debido a una constricción de los vasos sanguíneos cutáneos. • Si el trabajador está consciente, suministrarle agua fría para beber. Si está inconsciente, colocarlo en posición recostado sobre un lateral de su cuerpo, con la cabeza ligeramente ladeada, el brazo inferior atrás, extendido, el superior flexionado hacia adelante y arriba y las piernas flexionadas, más la superior que la inferior. • Otra posibilidad es cubrir el cuerpo con toallas húmedas, cambiándolas con frecuencia y, preferiblemente, en combinación con un ventilador eléctrico o un dispositivo similar, para que la temperatura del cuerpo disminuya algo más. • Contacte con un médico y, si es posible, lleve al paciente al hospital lo más pronto posible. A menudo, una persona que sufre un golpe de calor puede precisar oxígeno, administración de suero por vía intravenosa y, algunas veces, medicación adecuada.	• No esperar a tener sed, beber agua frecuentemente. Evitar bebidas con cafeína (café, refrescos de cola, etc.) y bebidas muy azucaradas. • Evitar comer mucho y las comidas ricas en grasas: comer fruta y verduras; tomar sal con moderación en las comidas. • Descansar en lugares frescos. • Planificar las tareas más pesadas en las horas de menos calor. • Aumentar la frecuencia de las pausas de recuperación. • Usar ropa de verano, que favorezca la sudoración y proteja de la radiación solar. • Proteger la cabeza con gorra o sombrero. • Usar crema solar. • En caso de realizar desplazamientos en bicicleta, evitar su uso en horas de más calor • Comunicar a las personas encargadas de Vigilancia de la Salud aquellas enfermedades que puedas padecer y el consumo habitual de fármacos ya que, combinado con la exposición a temperaturas elevadas o esfuerzo físico importante, pueden tener un efecto negativo sobre la salud. • Cesar la actividad si detectas alguno de los síntomas previos al golpe de calor. Comunicar la situación a la persona responsable en la cadena de mando.
Síntomas cutáneos	• Piel seca y caliente • Ausencia de sudoración		
Síntomas neurosensoriales	• Confusión y convulsiones • Pérdida de consciencia • Pupilas dilatadas		



3. PRIMEROS AUXILIOS

Los primeros auxilios son las medidas y acciones que se adoptan inicialmente con una persona accidentada, herida o que se encuentra mal, en el mismo lugar de los hechos, hasta que se pueda obtener una asistencia especializada.

La persona que asiste es el primer eslabón de una cadena de supervivencia que se pone en marcha cuando se produce una situación de emergencia, como es un accidente o enfermedad repentina. Se debe evaluar la situación sin precipitarse, reconociendo las alteraciones vitales de la persona accidentada; es importante saber lo que no debemos hacer y, por tanto, sólo se hará aquello de lo que se esté seguro.

ACTUACIÓN GENERAL ANTE UNA SITUACIÓN DE EMERGENCIA (Conducta P.A.S)



Conceptos claves:

- La seguridad propia, del entorno y de la víctima.
- Reconocer, evaluar y priorizar la necesidad de primeros auxilios.
- Importancia de la transmisión de información al 112.
- Generar tranquilidad y limitar la situación de caos.
- Actuaciones estrictamente necesarias.
- Saber qué **NO** hacer



4. ACTUACIÓN ANTE CONDUCTAS HOSTILES O AGRESIVAS

La cantidad y variedad de ciudadanos que atienden las personas profesionales del Servicio de Atención a Domicilio y la diferente problemática de los mismos hace que a veces se produzcan conflictos e incluso agresiones verbales y/o físicas.

En el caso de la Atención a Domicilio hay que contemplar un elemento de complejidad añadido, ya que la tarea se desarrolla en el domicilio de las personas usuarias.

El procedimiento de actuación ante conductas hostiles o agresivas, se aplicará cuando un/a profesional del Programa de Servicio de Atención a Domicilio sea objeto de las siguientes conductas en el interior o fuera del lugar de trabajo como consecuencia del desarrollo de su actividad profesional:

- Conductas intimidatorias.
- Violencia física y/o verbal.
- Vandalismo: deterioro o destrucción de las pertenencias de un/a trabajador/a, mobiliario o instalaciones del centro.

1. Conductas preventivas en la atención.

Ante estas conductas, se recomienda seguir las siguientes pautas profesionales preventivas:

- **1.- No dar datos personales**
- **2.- Saber identificar indicios que pudieran asociarse con conductas hostiles o agresivas, tales como:**
 - Lenguaje y tono alterados.
 - Gestos amenazadores.
 - Ira y frustración
- **2. Contención de la situación.** La actitud determina, en la mayoría de los casos, la evolución de la situación.
 - Mantén la calma y trata de controlar la situación.
 - Actúa con serenidad. Recuerda, no es personal.
 - Escucha con atención, muestra empatía y trata de entender la causa de la agresividad sin responder con la misma actitud agresiva.



- No respondas a las agresiones o provocaciones verbales.
 - Enfócate en reconducir la situación buscando puntos de acuerdo y fomentando un diálogo constructivo.
 - Mantener una actitud profesional, respetuosa y tranquila ayuda a desescalar la situación y a buscar una solución efectiva.
 - Recuerda que tu objetivo es brindar un buen servicio y resolver el problema de manera cordial y respetuosa.
-
- **3. No utilizar un lenguaje corporal desafiante, hostil o amenazador.**
 - No cruzar los brazos.
 - No señalar con el dedo.
 - No mirar directamente a los ojos o mantener la mirada por tiempo prolongado.
 - Evitar una proximidad excesiva con la persona usuaria.
-
- **4. Mantener una distancia de seguridad adecuada.** intenta situarte a una distancia prudente de la otra persona. Si nos mantenemos a una distancia aproximadamente igual a la largura del brazo, nos situamos fuera del alcance del otro y evitamos la invasión de su espacio personal.
-
- **5. Asegurar la vía de escape.** Sitúate cerca de la vía de salida para poder escapar rápidamente si la situación se vuelve peligrosa. Asegúrate de no bloquear el camino, dejando libre el acceso para una huida segura.
-
- **6.- Pedir ayuda para minimizar la situación de violencia.**
-
- **7. Interrumpir la actividad.** Si la situación no está controlada o si la persona afectada no se encuentra en condiciones de reanudarla con las garantías de seguridad necesarias.
-
- **8.- Avisar inmediatamente a el/la persona responsable del servicio.**



5 PROCEDIMIENTO CUANDO SE HA PRODUCIDO UNA AGRESIÓN

Cuando la persona trabajadora es agredida, se seguirá el siguiente protocolo:

- 1.- **Abandonar la sala o el domicilio de la persona usuaria:** Cuando se produce la situación violenta, **salir inmediatamente de la sala o del domicilio de la persona usuaria. Si es necesario llamar a la Policía** (Policía Municipal: 092 / 948420640) **o al 112**. Incluso aunque ya no se esté con la persona agresora, los agentes de policía pueden recabar datos.
- 2.- **Comunicación de la agresión:** La persona agredida o cualquier persona que **tenga conocimiento de la situación de agresión debe** comunicarlo a **las coordinadoras del EMAD y/o a la persona Responsable del Servicio** (si no se ha hecho anteriormente), quien continuará el protocolo dependiendo del tipo de agresión, en una dirección u otra (servicio de PRL, etc...)
- 3.- Si hay agresión física, y dependiendo de la gravedad de la misma, traslado con parte de asistencia a MUTUA NAVARRA (Polígono Landaben), para disponer de un parte de lesiones.
- 4.- El/la responsable informará a la persona trabajadora de la posibilidad de interponer denuncia en las oficinas de policía municipal, con parte de lesiones, si lo tuviera. La dirección y teléfono que consten en la denuncia serán los del servicio municipal al que pertenece la persona trabajadora.
- 5.- En caso de que fuera necesario, el/la responsable del área, hará un informe y lo trasladará a SPRL, servicios jurídicos y PMP. El informe estará motivado e incluirá una propuesta de medidas a tomar.
[Se utilizará para ello el modelo Parte de Notificación (Notificación: del trabajador al área, o Informe: cumplimenta el responsable), que se encuentra en la página de Intranet en Normativa sobre personal]
- 6.- Si ha habido accidente, el SPRL lo investigará y establecerá las medidas preventivas para evitar que este se repita (formación en habilidades sociales, medidas organizativas, de vigilancia, etc.).
- 7.- El responsable hará un seguimiento del caso y comprobará que las medidas se hayan adoptado y comprobado su efectividad. Informará a SPRL.
- 8.- El/la trabajador/a contará en todo momento con:
- 9.- Asistencia sanitaria necesaria.



- 10.- Apoyo jurídico y legal: Desde la Dirección competente se prestará la asesoría legal necesaria cuando la persona trabajadora presente denuncia.
- 11.- En caso de que sea la persona usuaria quien presente la denuncia, se abrirá expediente informativo interno para conocer las posibles responsabilidades del personal del ayuntamiento en el mismo. Si se concluye que es inocente, se le prestará defensa en juicio.
- 12.- En caso de que haya sido necesario dar traslado al Servicio de Prevención, éste realizará un seguimiento del caso para comprobar si las medidas propuestas se han adoptado y si han sido efectivas.



V-PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

Identificación de situaciones de acoso sexual y por razón de sexo en el trabajo familiar

El acoso sexual y el acoso por razón de sexo constituyen comportamientos reprobables que vulneran las normas que regulan los deberes y derechos básicos de la plantilla del Ayuntamiento de Pamplona, entre los que mencionamos:

- El derecho a la igualdad de mujeres y hombres.
- El derecho a la consideración debida a su dignidad.
- El derecho a su integridad física y moral.
- El derecho al trabajo y a una adecuada política de seguridad y salud.
- El derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a su propia imagen.

Por todo lo cual, queda expresamente prohibido cualquier comportamiento o conducta de esta naturaleza.

ACOSO POR RAZON DE SEXO.

Siempre que sean por razón de sexo, tengan como causa los estereotipos de género y por objeto habitual despreciar a las personas de un sexo por la mera pertenencia al mismo, minusvalorar sus capacidades, sus competencias técnicas y destrezas.

Pueden constituir acoso por razón de sexo:

- Descalificaciones públicas y reiteradas sobre la persona, su trabajo y su implicación en el mismo, por razón de sexo.
- Comentarios continuos y vejatorios sobre el aspecto físico, la opción identidad sexual.
- Impartir órdenes contradictorias y por tanto imposibles de cumplir simultáneamente.
- Impartir órdenes vejatorias.
- Agresiones físicas.

ACOSO SEXUAL

Aquella conducta que crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto de la misma.

Puede constituir acoso ambiental:

- Observaciones sugerentes y desagradables, chistes o comentarios sobre la apariencia o aspecto, y abusos verbales deliberados de contenido lascivo.
- Invitaciones impúdicas o comprometedoras.
- Uso de imágenes pornográficas en los lugares y herramientas de trabajo.
- Gestos obscenos.
- Contacto físico innecesario, rozamientos.
- Observación clandestina de personas en lugares reservados, como los servicios, vestuarios.
- Agresiones sexuales.

Todas estas conductas deben ser consideradas inaceptables en el entorno de trabajo y nunca pueden ser justificadas.



Respuesta ante situaciones de acoso

La respuesta inmediata debe ser dejar claro que esa conducta no es aceptable y se va a comunicar al Ayuntamiento. Que les quede bien claro que no estáis solas y hay un respaldo por detrás.

Si sientes que tu integridad se encuentra en peligro abandona el domicilio y llama e informa al Ayuntamiento.

Comunicación al Ayuntamiento y posible activación del Protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo.

En cualquiera de las situaciones, se debe informar de la situación a alguna de las siguientes personas:

- Responsable del servicio, coordinadora de referencia del EMAD, responsable del programa de Autonomía o dirección de Área.
- Al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
- El Servicio de Igualdad
- Buzón Interno de Igualdad, a través del Portal del Empleado (panel principal última opción).

Según la situación y su gravedad se pondrán en marcha las medidas que procedan y se encuentran recogidas en el Protocolo citado que se puede consultar a través de la intranet municipal.

A modo de ejemplo se pueden calificar como infracciones:

- **leves:** comentarios sexuales, aproximaciones inapropiadas, incitación de carácter sexual
- **graves:** tocamientos, ver películas pornográficas cuando ellas estaban trabajando
- **muy graves:** intimidación, el seguimiento, intentos de acorralamiento e intentos de agresión



VI SECRETO PROFESIONAL, CONFIDENCIALIDAD DE DATOS Y SEGURIDAD DE COMUNICACIONES

En el trabajo familiar se establece un vínculo con las personas usuarias que da lugar a que se conozca información más allá de la necesaria para realizar las funciones propias del puesto, debido a esta relación en la que las personas usuarias pasan a depositar su confianza en las personas que les atienden.

1. Deber de secreto

Se debe guardar secreto profesional y confidencialidad sobre los datos personales a los que se acceda por razón del puesto de trabajo o de forma accidental.

La información debe utilizarse para las actividades de trabajo previstas. La utilización de dicha información, fuera de este ámbito es una operación ilegal que puede dar lugar a responsabilidades no sólo disciplinarias sino también judiciales. Esta obligación **debe mantenerse de manera indefinida incluso una vez que ha finalizado la relación con el Ayuntamiento de Pamplona.**

- **Acceso físico**

Si se tienen llaves de acceso o lugares donde se desarrolla el trabajo, no se han de dejar a la vista de cualquier persona. Se deberán dejar activadas las medidas de seguridad, cerrar ventanas y puertas, para impedir el acceso no controlado.

- **Documentación**

- Intentar siempre que sea posible que la información no se imprima en papel puesto que es susceptible de pérdida, extravío o incluso consulta por una persona no autorizada.
- Guardar la documentación que afecta al desarrollo de las tareas fuera de la vista de las personas que no están autorizadas.
- No dejar en el coche documentación que, de forma accidental, pueda ser vista por personas del entorno personal de la trabajadora.



- No dejes documentos necesarios para prestar el servicio a la vista de terceros. Transporta los documentos en carpeta opaca dentro de la mochila de trabajo.
- Los impresos o copias que contengan información de carácter personal deberán ser sustituidos/eliminados de forma segura.
- **En caso de tener que rellenar documentación se rellenan únicamente los datos que realmente se necesitan.** Evitar poner nombres y apellidos, que hacen que cualquier persona que acceda de forma incidental a la información pueda identificar a la persona, y utilizar DNI o número de expediente, en todos los casos que sea posible.
- **Brechas de seguridad**
Informa de manera inmediata a la persona Responsable del EMAD de cualquier incidencia relacionada con la seguridad o cualquier anomalía que se produzca de lo que tengas conocimiento, Por ejemplo, extravío de documentación con datos personales, etc.

RECUERDA. La seguridad de la información es responsabilidad de todos.

- **Control de accesos y cifrado de información**
El uso de contraseñas es el método más utilizado, esto significa que su gestión es uno de los aspectos más importantes para asegurar los sistemas de la entidad. Las contraseñas deficientes o mal custodiadas pueden favorecer el acceso y el uso no autorizado de los datos y servicios. La clave elegida para el cifrado debe ser lo más robusta posible.
- **Riesgos asociados a la utilización de teléfonos móviles en el trabajo**
 - Teléfono robado o perdido: ponerlo en conocimiento del Servicio
 - Red Wifi insegura: evitar siempre que sea posible la utilización de redes wifis públicas, mejor utilizar conectividad 4G
 - Instalación de aplicaciones ilegítimas
 - Control de acceso robusto
 - Establecer que el dispositivo recuerde la contraseña; nunca utilizarlo en un dispositivo móvil.

VII PORTAL DEL EMPLEADO

El Portal del Empleado es la aplicación mediante la que el personal del servicio del Ayuntamiento de Pamplona puede tramitar sus procedimientos electrónicamente o través de la web municipal.

Es en este Portal donde se encuentra el acceso a nóminas, contratos, expediente y también es el lugar donde hacer solicitudes o consultar sobre los días de vacaciones o asuntos propios.

1. Acceso

Si se hace desde el móvil o desde un ordenador fuera del EMAD

- * Teclear en la barra de direcciones del buscador: "pamplona.savvia.net/#!/"
- * Aparece la ventana inferior. Rellenar la casilla del usuario con el número del DNI y la letra en minúscula y la casilla Contraseña con la que hayamos decidido.

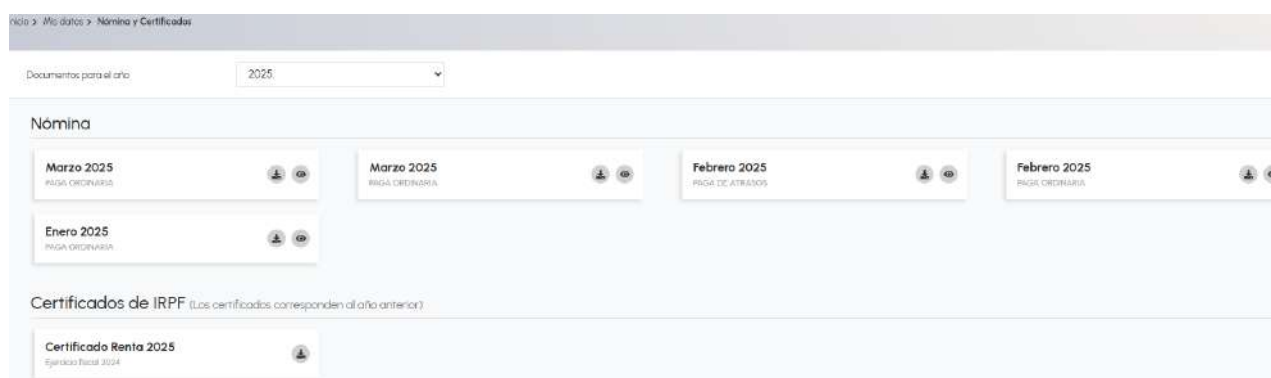


En caso de no recordar la contraseña, hacer clic en "¿Olvidaste la contraseña?". La aplicación indicará los pasos a seguir para cambiarla por una nueva.

Al introducir correctamente las claves se abrirá la aplicación con el panel de inicio.

2. Consulta nóminas y certificados

Pulsando en la opción de nóminas y certificados podremos acceder a las nóminas.





VIII DOCUMENTACION

1. Teléfonos de Interés

Departamento	Teléfono	Dirección correo
Incidencias	948420500	sadincidencias@pamplona.es
Teléfono destinado principalmente a atender llamadas de personas usuarias		
Recepción	948 420523	emad@pamplona.es
Centralita y número para derivar llamadas a coordinación: no llega compañera, dudas sobre horarios, atenciones.		
Teléfono administración	948420570	Administración.emad@pamplona.es
Número para tratar temas administrativos; vacaciones, formación bajas, asistencia sanitaria, permisos....		
Teléfono Nóminas	948 4220218	v.chasco@pamplona.es
Consultas sobre nóminas, ayuda familiar, ayuda a estudios.		
Móvil Urgencias	669 480 470	Urgencias.emad@pamplona.es
Móvil para contactar en horario de tarde (de 15:00 a 22:00) o durante los fines de semana (desde el viernes a las 15:00 horas hasta el lunes a las 7:42 horas)		
Recursos Humanos Ayuntamiento	948 420158 948 420159	recursoshumanos@pamplona.es



2. Parte de notificación de la persona trabajadora a la coordinadora o persona responsable

PARTE DE NOTIFICACIÓN

DATOS DEL PROFESIONAL:

Nombre y apellidos:

Centro de trabajo:

Puesto de trabajo:

Nombre y apellidos:

Centro de trabajo:

Puesto de trabajo:

DATOS DEL SUCESO/ HECHOS OCURRIDOS:

-Fecha:

-Hora:

-Tipología suceso (marcar las que procedan)

☐ Insultos

☐ Amenazas

☐ Violencia física

☐ Daños materiales

☐ Perturbación del lugar de trabajo

☐ Otros:

-Testigos:

-Ha habido aviso o intervención policial: SI ☐ NO ☐

Nombre y apellidos de la persona usuaria: N° de expediente

Nombre y apellidos de la persona que interviene en el suceso:

Parentesco con la persona usuaria (si lo hay):



Relate lo ocurrido cronológicamente: antecedentes (momentos anteriores), hecho violento (conducta de la persona), desenlace (reacciones del personal del Área y su entorno).

Fecha de notificación:

Firma del profesional:

Enviar el parte a responsable del EMAD y a la persona coordinadora de referencia



3. Qué hacer en caso de accidente



HE TENIDO UN ACCIDENTE, ¿QUÉ DEBO HACER?

01

COMUNICAR A TU RESPONSABLE

Cuando sufras un accidente de trabajo debes comunicárselo a tu responsable directo.

02

REALIZAR LA SOLICITUD DE ASISTENCIA SANITARIA

Esta solicitud debe realizarla tu responsable.

03

ACUDIR A LA SEDE DE MUTUA NAVARRA EN LANDABEN

Debes acudir a nuestro centro sanitario en el horario de apertura (L-V de 07.30 a 20.30h y S de 09.00 a 12.00h). En días festivos o fiestas patronales, consulta el horario en nuestra web. **Fuera del horario, acude a la Clínica San Miguel.**

04

EN EL CENTRO SANITARIO TE INDICARAN LOS SIGUIENTES PASOS A SEGUIR

SI TIENES ALGUNA DUDA, PUEDES LLAMAR AL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
948.420.988 Y FUERA DEL HORARIO DEL AYUNTAMIENTO A MUTUA NAVARRA (948.194.400)

C/ Serafin Olave 6, Entresuelo / Serafin Olave K. 6, Bhg.
31007 Pamplona - Iruña T. 948420988



4. Calendario Laboral

Los días festivos para el año en las Oficinas del Ayuntamiento de Pamplona será el siguiente:

- **1 de enero:** Año Nuevo.
- **6 de enero:** Epifanía del Señor.
- Jueves Santo.
- Viernes Santo.
- Lunes de Pascua.
- **1 de mayo:** Fiesta del Trabajo.
- Fiestas de San Fermín
- **25 de Julio:** Santiago Apóstol. Ver cada año, hay unos que es festivo y otros que no.
- **15 de agosto:** Asunción de la Virgen.
- **1 de noviembre:** Festividad de todos los Santos.
- **29 de noviembre:** Fiesta de San Saturnino
- **3 de diciembre:** San Francisco Javier.
- **6 de diciembre:** Día de la Constitución.
- **8 de diciembre:** Inmaculada Concepción.
- **25 de diciembre:** Natividad del Señor.

La jornada de trabajo diaria en las Oficinas del Ayuntamiento de Pamplona será de 7 horas y 20 minutos, de lunes a viernes, por lo que el horario será:

Jornada de mañana: de 7,40 horas a 15 horas

Jornada de tarde: de 14,40 horas a 22 horas

Jornada de SDF(sábado, domingo y festivos): horario partido con inicio a las 7:40h y fin a las 22:00h. La jornada es este turno tiene más duración ya que acumulan un 50% de jornada repartida entre los SDF del año.