

## **GUIA DE ACTUACION EN EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**



## **1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.**

El Servicio de Ayuda a Domicilio, es una prestación destinada a aquellas personas que tienen reconocida la situación de dependencia. Se realiza preferentemente en el domicilio, proporcionando, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, formativas, rehabilitadoras y de atención a personas y unidades de convivencia con dificultades para permanecer o desenvolverse en su medio habitual.

Este servicio está destinado a todas aquellas personas que tengan reconocida la situación de dependencia y se les haya prescrito dicho servicio en el Programa de Atención Individual, con el objeto de mantenerlas en su medio habitual de vida y siempre que se residan en el municipio.

## **2. PRESTACIONES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

La prestación del servicio incluye todas aquellas actuaciones contenidas en la normativa que desarrolla, y, en todo caso, las siguientes actuaciones básicas:

- a) Actuaciones de carácter doméstico
- b) Actuaciones de carácter personal
- c) Otras actuaciones

Se excluyen expresamente del Servicio de Ayuda a Domicilio las siguientes actuaciones:

- La atención a otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.
- Las actuaciones de carácter sanitario y otras que refieran una cualificación profesional específica.

### **a) ACTUACIONES DE CARÁCTER DOMÉSTICO:**

Actividades y tareas que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia.

Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

#### **1. RELACIONADAS CON LA ALIMENTACIÓN:**

- Preparación de alimentos en el domicilio. En este servicio se incluye además la recogida y limpieza de los utensilios utilizados.
- Servicio de comida a domicilio.
- Compra de alimentos con cargo a la persona usuaria (con el beneficiario, o sin él, y siempre con la suficiente organización, en cuanto a frecuencia, establecimientos, etc.).
  - o Los productos de la compra deberán ser siempre productos de primera necesidad.

- El personal auxiliar de ayuda a domicilio debe realizar la compra con el dinero de la persona usuaria proporcionado el día de servicio y juntos realizarán la lista de la compra.
- Cuando existan devoluciones, el personal auxiliar de ayuda a domicilio presentará el cambio junto con los justificantes correspondientes. La persona usuaria está obligada a repasar las cuentas delante del personal auxiliar de ayuda a domicilio y si hay algún error, subsanarlo en su presencia. No se podrán hacer reclamaciones posteriores.
- Los/las auxiliares nunca realizarán compras de la persona usuaria fuera del tiempo asignado al servicio, al igual que no podrán utilizar dicho tiempo para realizar su compra.
- Cuando la compra total supere los ocho kilos de peso, se realizarán varios viajes o se utilizará un carro de compra, que la persona usuaria tendrá para tal fin.
- Las compras se realizarán en los comercios más cercanos al domicilio de la persona usuaria, optimizando los días dedicados a la compra.

## 2. RELACIONADAS CON EL VESTIDO:

- Lavado y tendido de ropa en el domicilio y lavado fuera del mismo con cargo a la persona usuaria.
- Repaso y ordenación de ropa.
- Planchado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
- Compra de ropa, con cargo a la persona usuaria.

## 3. RELACIONADAS CON EL MANTENIMIENTO DE LA VIVIENDA:

- Limpieza cotidiana y general de la vivienda, salvo casos específicos de necesidad en los que dicha tarea será determinada por el personal técnico responsable del servicio doméstico.

- LIMPIEZA GENERAL DE MANTENIMIENTO (Tareas a realizar quincenalmente).

Es la que se hace como apoyo en aquellas tareas que requieren un esfuerzo o cuando hacerlas supone un riesgo para las personas usuarias. Y en función de su necesidad pueden incluir:

- Limpieza de cristales, terrazas y balcones.
- Alicatados, muebles de cocina, frigoríficos, puertas, pequeños objetos decorativos.
- Lámparas, zonas altas, techos, interiores de armarios.

- LIMPIEZA HABITUAL (Tareas a realizar diariamente).

Es la que se hace como apoyo a las personas usuarias en las tareas cotidianas y en función de su necesidad puede incluir:

- Barrer y fregar suelos.
- Limpiar sanitarios.
- Fregar y colocar la vajilla de uso diario.
- Limpiar el polvo.
- Lavado a máquina, planchado, repaso y organización de la ropa.

- **Quedan excluidas como prestación de atención en el hogar, las siguientes tareas:**

- Limpiar el exterior de la vivienda, escaleras de portales, excepto cuando no exista otro modo y sea determinado por el/la Trabajador/a Social responsable del servicio.
- Movilizar y limpiar persianas y ventanales que conlleven asomarse al exterior con riesgo o peligro físico.
- Abrillantar objetos de plata y dorados, objetos y muebles de piel, a excepción de los zapatos.
- Dar blanqueador a las baldosas.
- Fregar de rodillas.
- Lavar ropa a mano.
- Utilizar productos tóxicos de limpieza.
- Planchar ropa interior, paños de cocina y de limpieza.
- Limpiar habitaciones o realizar tareas para familiares autónomas que vivan en el domicilio.
- Subirse a sillas, mesas, escaleras, etc., que no reúnan las suficientes garantías de seguridad.
- Limpieza de animales.
- Limpiar excrementos de animales.
- Pintar la vivienda.
- Limpieza de paredes.
- Regar plantas.

- Pequeñas reparaciones de utensilios domésticos que se presenten de forma imprevista, que no puedan ser resueltos por el usuario, y que no son objeto de otras profesiones. Se incluyen pequeñas reparaciones como reposición de bombillas, etc.

b) ACTUACIONES DE CARÁCTER PERSONAL:

Actividades y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas, tanto para el

desarrollo personal como de la unidad de convivencia, en el domicilio y en su relación con la comunidad.

Estas actuaciones se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

1. RELACIONADAS CON LA HIGIENE PERSONAL:

- Planificación y educación en hábitos de higiene.
- Aseo e higiene personal (baño, cambio de ropa, lavado de cabello y todo aquello que requiera la higiene habitual).
  - o Apoyo en la higiene personal, incluyendo baño, cambio de ropa, calzado y todo lo que requiera la higiene habitual.
  - o La ayuda prestada en el baño y aseo estará adaptada a la necesidad de cada persona usuaria.
  - o El aseo personal incluye también el cambio de sábanas, ventilación, dejar en orden y recoger en la habitación los objetos y productos utilizados, así como secar y recoger el cuarto de baño, si se ha utilizado para el aseo.
- Ayuda en el vestir.

2. RELACIONADAS CON LA ALIMENTACIÓN:

- Ayudar o dar de comer o beber.
- Control de alimentación y educación sobre hábitos alimenticios.

3. RELACIONADAS CON LA MOVILIDAD:

- Ayuda para levantarse y acostarse.
- Ayuda para realizar cambios posturales
  - o Las movilizaciones en cama de las personas usuarias con sobrepeso y con limitación en la movilidad, se realizarán con ayuda técnica o con dos personas (familiar y auxiliar o dos auxiliares, si no tiene familia o el familiar presenta discapacidad), para evitar el riesgo físico de la persona usuaria y lesiones del profesional auxiliar de ayuda a domicilio.
  - o El apoyo al servicio se realizará cuando las circunstancias del servicio lo permitan.
  - o Se procederá de igual modo en transferencias, traslados y movilizaciones dentro del hogar.
- Ayuda para la movilidad dentro del hogar.

4. RELACIONADAS CON CUIDADOS ESPECIALES:

- Apoyo en situación de incontinencia.
- Orientación tempero-espacial.
- Control de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.
- Servicio de vela (no se presta).

5. RELACIONADAS CON LA VIDA FAMILIAR Y SOCIAL:

- Acompañamiento dentro del domicilio, para evitar situaciones de soledad y aislamiento.
- Apoyo a su organización doméstica.
- Actividades de ocio dentro del domicilio.
- Acompañamiento fuera del hogar, para posibilitar la participación de la persona usuaria en actividades de carácter educativo, terapéutico y social, dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
- Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos de convivencia.
  - o Potenciar y facilitar hábitos de convivencia y relaciones familiares y sociales.
  - o Fomentar el uso de las pautas prescritas ante situaciones de conflicto que se generen en el seno de la familia.
  - o Desarrollo de la autoestima, la valoración de sí mismo/a y de los hábitos de cuidado personal, evitando el aislamiento.
- Apoyo y acompañamiento para la realización de trámites de asistencia sanitaria y administrativos.

**Quedan excluidas como prestación de atención personal las siguientes tareas:**

- **Tareas competencia de otras profesiones:** enfermería, medicina, podología, peluquería, fisioterapia, etc., tareas como curas de cualquier tipo, cortaúñas de los pies, cambio de sondas nasogástricas, cambio de material de traqueotomía, administración de alimentos y/o medicación por vía muscular, intravenosa o similares, enemas, etc.. Estas consideraciones se tendrán especialmente en cuenta en personas diabéticas.

c) OTRAS ACTUACIONES:

Las tareas antes mencionadas no tienen carácter limitativo, pudiendo ordenarse por los técnicos municipales la prestación de otras, dentro del objetivo del contrato. Y, en cualquier caso, adaptadas a las prestaciones que en este ámbito se prevean en la Ley de Dependencia y en el marco normativo del Programa de SAD Municipal concertado.

**3.NORMAS BASICAS A TENER EN CUENTA.**

A continuación, se desglosan las normas básicas a tener en cuenta a la hora de realizar los servicios, siendo de obligado cumplimiento por todos los auxiliares. Estas son:

- No se pueden alterar o modificar horarios o días de atención sin previo aviso y confirmación de la coordinación de la empresa.
- Se llegará y se saldrá del domicilio del usuario/a puntualmente. Si a la llegada al domicilio, no contestase nadie a la llamada, se comunicará la incidencia a la Coordinadora, quien, tras las gestiones telefónicas oportunas, dará instrucciones.

- No se puede dar a los usuarios o familiares el teléfono personal, todo cambio o información se gestionará a través de la coordinación. No se puede llamar a los usuarios, ni tener el teléfono personal de ellos para su utilización.
- La auxiliar de ayuda a domicilio **no podrá en ningún caso, hacer uso de su vehículo particular** para el traslado de usuarios. De la misma forma no podrá hacer uso del vehículo de usuarios y familiares.
- No se podrá prestar el servicio más allá de las fronteras del municipio, salvo orden expresa del Ayuntamiento.
- La auxiliar no permanecerá en el domicilio si el usuario se encuentra ausente, ni aun cuando sea el mismo quien lo indique, informando a la Coordinadora del hecho.
- Excepcionalmente los usuarios podrán autorizar por escrito al Auxiliar de Ayuda a Domicilio para que ésta tenga en su poder la llave del domicilio, tal hecho deberá tener una autorización por escrito que deberá estar en poder de la Coordinadora.
- Es obligatorio el uso del uniforme reglamentario y la tarjeta identificativa visible.
- **Se prohíbe el uso del móvil** (ya sean llamadas personales o el uso del WhatsApp) en los domicilios, salvo caso de urgencia o llamada de coordinación. Recordamos que estamos trabajando, y el uso reiterado de este resta tiempo a horas de servicio y, por tanto, de trabajo en los domicilios.
- No se podrá realizar un servicio haciendo uso de auriculares conectados a algún dispositivo electrónico (móvil, reproductor de música)
- No se deben aceptar nunca regalos, comida o bebida de los usuarios, siendo importante no negarse de forma despreciativa. De igual modo no se deben realizar regalos a los usuarios.
- No admitir propinas o préstamos del usuario, o viceversa.
- En ningún caso una auxiliar de ayuda a domicilio que trabaje para la empresa, podrá prestar servicios de manera privada a los usuarios que estén de alta en dicho servicio.
- No se puede fumar o consumir alcohol durante la prestación.
- No se deben realizar comentarios de unos usuarios a otros, es absolutamente necesario el secreto profesional, guardando total discreción sobre cuanto conozcamos del usuario en razón del servicio.
- Está totalmente prohibido visitar a cualquier usuario en el tiempo libre de la Auxiliar de Ayuda a Domicilio aun cuando ya no estén asignados al cuadrante o hayan producido baja, al igual que no se podrá realizar el servicio en compañía de familiares de la auxiliar u otras personas ajenas al servicio.
- No hacer partícipes a los usuarios de los problemas personales que la Auxiliar de Ayuda a Domicilio pueda estar padeciendo, ni transferir con una actitud negativa sentimientos de malestar o preocupación.
- Los auxiliares no soportarán conductas irrespetuosas o violentas por parte de los usuarios o familiares. Si se produjese alguna de estas situaciones, la auxiliar

nunca debe enfrentarse o discutir; abandonará el domicilio e informará de inmediato a la coordinadora del servicio.

- Bajo ningún concepto se intentará utilizar las relaciones personales para obtener beneficios que afecten tanto a la auxiliar como a un familiar de esta.
- Se debe comunicar lo antes posible a la coordinadora cualquier retraso, ausencia o suspensión de la auxiliar del servicio. La Coordinadora dará las instrucciones oportunas a la auxiliar e informará inmediatamente al usuario de la incidencia.
- Las ausencias de la auxiliar no deben afectar al usuario. Por tanto, si son previsibles deben comunicarse lo antes posible a la empresa, de cara a facilitar la correspondiente sustitución.
- Cuando una auxiliar cause baja por enfermedad, comunicará inmediatamente a la Coordinadora la situación, para informar al usuario y buscar una sustituta.
- Cuando una auxiliar sustituya a una compañera seguirá el horario y las tareas proporcionado por la empresa.
- Las auxiliares sustitutas deberán tener un comportamiento discreto, evitando realizar comentarios que descalifiquen el trabajo de la titular del servicio, informando de las posibles deficiencias a la Coordinadora.

#### 4. REGIMÉN DISCIPLINARIO

- Capítulo X, Artículo 60, del VII Convenio marco estatal de servicio de atención a las personas dependientes y desarrollo de la autonomía personal, en el cual se detallan las faltas leves, graves y muy graves.

##### **Artículo 60.- Régimen disciplinario.**

El personal podrá ser sancionado por la empresa, en virtud de incumplimientos laborales, de acuerdo con la graduación de faltas y sanciones siguientes:

##### **A) Faltas leves**

1. El retraso y negligencia en el cumplimiento de sus funciones, así como la indebida utilización de los locales, medios, materiales o documentos de la empresa, salvo que por su manifiesta gravedad, pueda ser considerada como falta grave.
2. La no comunicación con la debida antelación de la falta de asistencia al trabajo por causa justificada, salvo que se pruebe la imposibilidad de hacerlo.
3. De 3 a 5 faltas repetidas de puntualidad en un mes, al inicio de la jornada, o el abandono del puesto de trabajo o del servicio por breve tiempo, no superior a 15 minutos, sin causa justificada.
4. La falta de aseo y limpieza personal.
5. No comunicar a la empresa los cambios de domicilio, residencia, teléfono o situación familiar que pueda afectar a las obligaciones tributarias o de la seguridad social.
6. Alterar sin autorización los horarios de los servicios de ayuda a domicilio contemplados en los partes de trabajo.
7. **El uso de teléfono móvil personal para asuntos privados en su jornada laboral, excepto casos de urgencia.**

8. No llevar visible la tarjeta identificativa, o no llevar el uniforme reglamentario completo, durante su jornada de trabajo.

**B) Faltas graves.**

1. El retraso y negligencia en el cumplimiento de sus funciones, así como la indebida utilización de los locales, medios, materiales o documentos de la empresa, de manifiesta gravedad.
2. La falta de asistencia al puesto de trabajo de 1 a 3 días sin causa justificada, en un periodo de 30 días, no comunicar la ausencia al mismo y no entregar el parte de baja oficial dentro de las 48 horas siguientes a su emisión, salvo que se pruebe la imposibilidad de haberlo hecho.
3. Las faltas repetidas de puntualidad, no superiores a 15 minutos, al inicio de la jornada, sin causa justificada durante más de 5 días y menos de 10 en un periodo de 30 días.
4. El abandono del puesto de trabajo sin causa justificada.
5. El incumplimiento o abandono de las normas y medidas establecidas de seguridad y salud en el trabajo, excepto cuando del mismo puedan derivarse riesgos para la salud y la integridad física en cuyo caso será tipificada como falta muy grave
6. El empleo de tiempo, uniformes, materiales o medios de la empresa en cuestiones ajenas o en beneficio propio.
7. Aceptar, sin autorización por escrito de la empresa, la custodia de la llave del hogar de la persona usuaria del servicio de ayuda a domicilio.
8. Fumar o consumir alcohol durante la prestación del servicio.
9. La falta de respeto debido a las personas usuarias, compañeros y compañeras de trabajo de cualquier categoría, así como a la familia y acompañantes y las de abuso de autoridad, o a cualquier otra persona que se relaciona con la empresa.
10. No atender, sin causa justificada, el teléfono móvil o aparato buscapersonas facilitado por la empresa durante la jornada de trabajo, excepto en el caso de que se trate de guardias localizadas que será considerada falta muy grave.
11. La reincidencia en la comisión de una falta leve, aunque sea de diferente naturaleza, dentro de un periodo de 90 días, siempre que se produzca sanción por ese motivo.

**C) Faltas muy graves**

1. Dar a conocer el proceso patológico e intimidad de la persona residente o usuaria y cualquier dato de índole personal protegido por la legislación vigente.
2. El fraude, la deslealtad la trasgresión de la buena fe contractual y el abuso de confianza en las gestiones encomendadas.
3. La falta de asistencia al trabajo no justificada durante más de 3 días en un periodo de 30 días.
4. Las faltas reiteradas de puntualidad al inicio de la jornada, no justificadas, durante más de 10 días en un periodo de 30 días o durante más de 30 días durante un periodo de 90 días.
5. Los malos tratos de palabra, obra, psíquicos o morales, infringidos a las personas residentes, usuarios/as, compañeros y compañeras de trabajo de cualquier categoría, así como a la familia y acompañantes, o a cualquier otra persona que se relaciona con la empresa.
6. Exigir, pedir, aceptar u obtener beneficios económicos o en especie de las personas usuarias del centro o servicio.

7. Apropiarse de objetos, documentos, material, etcétera, de los/as usuarios/as, del centro, del servicio, o del personal.
8. El acoso sexual, por razón de sexo, de orientación e identidad sexual y laboral y moral.
9. Poner a otra persona a realizar los servicios sin autorización de la empresa.
10. La negligencia en la preparación y/o administración de la medicación, o cualquier otra negligencia que repercuta en la salud o integridad de las personas usuarias del centro o servicio
11. La competencia desleal, en el sentido de promover, inducir o sugerir a familiares el cambio de residencia o servicio, así como la derivación de las personas residentes o usuarias al propio domicilio del personal o de particulares e, igualmente, hacer públicos los datos personales y/o teléfonos de los residentes o familiares a personas ajenas a la residencia o servicio.
12. Realizar trabajos por cuenta propia o ajena estando en situación de incapacidad temporal, así como realizar manipulaciones o falsedades para prolongar dicha incapacidad.
13. Los actos y conductas, verbales o físicas, de naturaleza sexual ofensivas dirigidas a cualquier persona de la empresa, siendo de máxima gravedad aquellas que sean ejercidas desde posiciones de mando o jerarquía, las realizadas hacia personas con contrato no indefinido, o las de represalias contra las personas que hayan denunciado.
14. La falta de disciplina en el trabajo.
15. No atender, sin causa justificada, el teléfono móvil o aparato buscapersonas facilitado por la empresa durante las guardias localizadas.
16. Rehusar o retrasar injustificadamente el desplazamiento al domicilio de una persona usuaria del servicio de teleasistencia para la atención de situaciones de necesidad
17. El incumplimiento o abandono de las normas y medidas establecidas de seguridad y salud en el trabajo, cuando del mismo puedan derivarse riesgos para la salud y la integridad física.
18. El abuso de autoridad en el desempeño de funciones
19. La reincidencia en falta grave, en el periodo de 180 días, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que hubiese mediado sanción.
20. Cualquier otra conducta tipificada en el art. 54.2 del Estatuto de los Trabajadores

Las normas indicadas solo pretenden mejorar la calidad en la prestación del servicio.