



MISIÓN

de la provincia de Salamanca y las

condiciones en que se presta, dar

a conocer las responsabilidades y

compromisos que se adquieren de

unos determinados niveles de calidad.

así como dar a conocer los derechos

de las personas que lo disfrutan y las

responsabilidades y obligaciones que

contraen al recibirlo. El objetivo es

aumentar el grado de satisfacción de

las personas que lo reciben y aportar

transparencia en la prestación del

mismo.

Proporcionar a las personas mayores y a las personas con discapacidad la posibilidad de permanecer en su medio habitual de convivencia, contribuyendo así a la mejora de su calidad de vida.

VISIÓN

Ser una entidad de referencia en la prestación de atenciones o cuidados personales, domésticos, sociales y técnicos a personas mayores o con discapacidad en la provincia, de manera eficiente, generando empleo de calidad que sirva como aliciente para fijar población en los pequeños municipios.

SERVICION SERVIC

ATENCIÓN PERSONAL:

- ▶ Apoyar en el aseo personal.
- Prestar ayuda para el vestido, calzado y alimentación.
- Apoyar en traslados y movilizaciones dentro del hogar.
- Gestionar, con la autorización de la persona usuaria, recetas médicas y documentos relacionados con la vida diaria, siempre que no se pueda prestar por familiares o personas allegadas.
- Ayudar en la toma de medicamentos prescritos.
- Observar la evolución de la situación y poner en conocimiento de los servicios sociales los cambios e incidencias que detecten.
- Elaborar las comidas en función de las necesidades nutricionales de las personas usuarias.

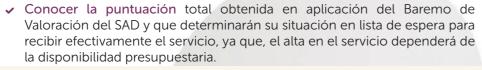
ATENCIÓN DOMÉSTICA:

- Limpiar o ayudar en la limpieza cotidiana de la vivienda y en su mantenimiento en condiciones aceptables de higiene y salubridad.
- Adquirir alimentos y otros productos básicos por cuenta de la persona usuaria.
- Lavar, planchar y organizar la ropa dentro del hogar.
- Realizar pequeñas tareas de mantenimiento de utensilios domésticos y de uso personal, tales como cambio de bombillas, sustitución de pilas, cambio de bolsa de aspiradora, etc.

RELACIÓN CON EL ENTORNO:

- Acompañar fuera del hogar para la realización de diversas gestiones, como visitas médicas, tramitación de documentos, compras, asistencia a centro de día, etc.
- Acompañar en paseos.
- > El SAD **se presta en el domicilio** por personal auxiliar cualificado identificado con el logotipo de la Diputación de Salamanca y de la empresa que presta el servicio.
- > El **alta efectiva** en el servicio dependerá de la disponibilidad presupuestaria de la Diputación, quedando en lista de espera las solicitudes que no puedan ser atendidas.
- > El **orden en lista de espera** vendrá determinado por la puntuación otorgada por la Comisión del SAD en aplicación del baremo de puntuación del Servicio de Ayuda a Domicilio y que se comunicará a cada solicitante.

DERECHOS de las personas usuarias



✓ Tener asignado un Trabajador Social o una Trabajadora Social del Centro de Servicios Sociales, como profesional de referencia, que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención.

Recibir información clara y detallada sobre la asistencia que va a recibir, la intensidad horaria, las tareas a realizar, así como sobre sus derechos y responsabilidades.

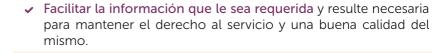
 Conocer la aportación económica al coste del servicio, así como las modificaciones que se puedan producir.

 Ver revisadas las condiciones de la asistencia que recibe, cuando sus circunstancias personales o familiares hayan sufrido modificaciones.

 Ser avisadas, con antelación suficiente, de todos aquellos cambios que se produzcan en el servicio, especialmente en el personal asignado y en el horario previsto.

 Mantener la confidencialidad y protección de los datos personales conocidos con motivo de la prestación del servicio.

✓ Tener a su disposición los procedimientos establecidos para poder manifestar cualquier tema relativo al funcionamiento o mejora del servicio, y recibir la respuesta correspondiente.



✓ Facilitar el acceso a la vivienda al personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio para la prestación del servicio.

 Proporcionar los medios necesarios para la adecuada realización de las tareas, tanto domésticas como de atención personal.

Mantener una actitud correcta y de respeto hacia la dignidad del personal que acude a su domicilio, colaborando en todo aquello que le sea posible.

✔ Permanecer en el domicilio mientras se presta el servicio.

✓ Comunicar con antelación suficiente sus ausencias del domicilio durante el horario de la prestación, para suspender el servicio.

✓ Informar con antelación suficiente la intención de recibir nuevamente el servicio después de una suspensión temporal del mismo.

✓ Facilitar cuantas comprobaciones o visitas a su residencia habitual sean necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos y circunstancias exigidas para ser beneficiario/a del servicio.

 Abonar la aportación económica que le corresponda en el coste del servicio.

Comunicar, en su caso, a el/la Trabajador/a Social del CEAS correspondiente, la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia y del establecimiento del programa individual de atención y cualquier otra variación de su situación con respecto a aquélla sobre la cual se concedió el servicio.



> DE CALIDAD	
<u>N</u>	
Σ	
Y	
7	
Σ	

COMPROMISOS	INDICADORES DE SEGUIMIENTO
1 La valoración de la solicitud se realizará por la Comisión del SAD, en un plazo máximo de un mes desde la fecha en que la Gerencia Territorial de Servicios Sociales o la persona interesada comunique a la Sección de Prestaciones del Área de Bienestar Social, la resolución de dependencia en la que se reconoce la prestación del servicio de ayuda a domicilio.	Solicitudes valoradas. Plazos en los que se realiza la valoración por la Comisión del SAD.
2 Comunicar a la persona solicitante, en el plazo máximo de un mes desde la fecha de celebración de la Comisión del SAD, su inclusión en la lista de espera y la puntuación otorgada en aplicación del baremo de puntuación del SAD.	Notificaciones realizadas en plazo respecto a la situación del expediente.
Publicar en la página Web del Área de Bienestar Social, en los diez primeros días hábiles de cada mes, la puntuación con la que se producirá el alta en el servicio a lo largo del mes siguiente.	Publicación con carácter mensual de las puntuaciones con las que se accederá al alta en el servicio.
Todas las personas solicitantes serán informadas por escrito, en el momento de tramitar su alta en el servicio, de la cuantía que les corresponde abonar en concepto de copago en función del número de horas asignadas, para su autorización.	Notificaciones sobre su alta en el servicio.
Una vez autorizada la puesta en marcha del servicio, el profesional de Trabajo Social del CEAS, elaborará de forma consensuada con la persona interesada, familia o quien represente, las tareas a prestar.	Hojas de tareas elaboradas de forma consensuada.
6 A iniciar la prestación del servicio en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha en que la persona interesada ha comunicado su autorización.	Cumplimiento de los plazos de alta en el servicio.

COMPROMISOS	INDICADORES DE SEGUIMIENTO
7 Por parte del personal de coordinación de las entidades prestadoras del servición y/o por los/las trabajadores/as sociales se realizará una visita anual de seguimien	
8 Tramitar el cobro de tasas por la prestación de servicios establecidos antes o último día del mes siguiente a la recepción del servicio.	del Cobro de tasas en plazo.
9 Realizar, con carácter bienal, un estudio para evaluar el grado de satisfacción de personas que reciben el SAD.	las Informes realizados.

NORMATIVA

GENERAL:

- > Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.
- > Orden FAM/6/2018, de 11 de enero, por la que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Castilla y León, el cálculo de la capacidad económica y las medidas de apoyo a las personas cuidadoras no profesionales, modificada por Orden FAM/547/2018, de 28 de mayo.

ESPECÍFICA:

- > Decreto 269/1998, de 17 de diciembre, regulador de la prestación social básica de Ayuda a Domicilio.
- > Orden FAM/1057/2007, de 31 de mayo, por la que se regula el baremo para la valoración de las solicitudes de acceso a la prestación social básica de la Ayuda a Domicilio en Castilla y León.
- > Ordenanza reguladora del precio público por la prestación del servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia.
- > Pliego de condiciones técnicas y cláusulas administrativas de la adjudicación contractual del SAD.

La información sobre el SAD y el apoyo en su tramitación corresponde a los CEAS (Centros de Acción Social) y a los Ayuntamientos de la Provincia colaboradores con la Diputación en materia de Servicios Sociales (Béjar, Peñaranda de Bracamonte, Santa Marta de Tormes y Villamayor) quienes además valoran, diseñan la intervención y realizan el seguimiento correspondiente.

CEAS:

Alba de Tormes	923 30 09 04
Béjar	923 40 81 40
Ciudad Rodrigo I	923 49 83 40
Ciudad Rodrigo II	923 49 83 40
Guijuelo	923 58 14 36
Las Villas	923 21 74 10
Ledesma	923 57 01 04
Linares	923 41 62 29
Lumbrales	923 50 08 81
Peñaranda	923 54 12 58
Salamanca Rural Norte	923 21 74 10
Salamanca Rural Sur	923 21 74 10
Tamames	923 44 94 84
Vitigudino	923 50 08 81

AYUNTAMIENTOS:

Béjar	923 40 01 15
Peñaranda de Bracamonte	923 54 00 01
Santa Marta de Tormes	923 13 10 20
Villamayor	923 30 56 37

http://www.dipsanet.es/bienestarsocial/

¿CÓMO PUEDE PARTICIPAR?

A TRAVÉS DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS: https://sede.diputaciondesalamanca.gob.es/quejasysug/

DE FORMA PRESENCIAL
en nuestras oficinas ubicadas en c/ Espejo, 14

7 POR CORREO ELECTRÓNICO: ayudaadomicilio@lasalina.es

POR TELÉFONO 923 26 62 17

SECCIÓN DE PRESTACIONES DEL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- 1. CEAS: mediante cita previa
- 2. **SECCIÓN PRESTACIONES:** de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h.