



G CONSELLERIA  
O AFERS SOCIALS  
I IESPORTS  
B  
/

## **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONCERTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD) PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA CON ENTIDADES DE INICIATIVA PRIVADA**

### **Fundamentación**

El artículo 13 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia (LAPAD), dispone que la atención a las personas en situación de dependencia y la promoción de su autonomía personal se tienen que orientar hacia la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades, de acuerdo con los objetivos siguientes:

- ✓ Facilitar una existencia autónoma en su medio habitual, todo el tiempo que quiera y sea posible.
- ✓ Proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida personal, familiar y social, y facilitar su incorporación activa en la vida de la comunidad.

Para abordar este derecho, la Ley 39/2006 establece la creación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), con la colaboración y la participación de todas las administraciones públicas. Este Sistema se tiene que basar en la acción coordinada entre la Administración general del Estado y las comunidades autónomas; en el caso de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, es la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes, mediante la Dirección General de Atención a la Dependencia, la que se encarga de la gestión de las actuaciones derivadas de la LAPAD.

Según el artículo 15 de la Ley 39/2006, el servicio de ayuda a domicilio es una prestación técnica que forma parte del Catálogo de servicios del SAAD. El artículo 20 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears, dispone que son prestaciones del sistema público de servicios sociales las actuaciones, las intervenciones técnicas, los programas, los proyectos, los medios y las ayudas económicas y tecnológicas que se ofrecen a personas y que se destinan a cumplir las finalidades que establece el artículo 3 de la Ley. Entre estas finalidades está la de detectar, prevenir y atender las necesidades derivadas de la dependencia con el



objetivo de promover la autonomía de las personas. El artículo 21 de la Ley 4/2009 establece, entre otras, como prestación técnica la atención domiciliaria.

De acuerdo con el artículo 8 del Real decreto 1051/2013, de 27 diciembre, por el cual se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, el servicio de ayuda a domicilio está constituido por el conjunto de actividades llevadas a cabo en el domicilio de la persona dependiente, con la finalidad de atender las necesidades básicas de la vida diaria e incrementar la autonomía, con la posibilidad de permanecer en el domicilio. La intensidad del servicio está en función del programa individual de atención y se determina en número de horas mensuales de servicios asistenciales, según el grado de dependencia, de acuerdo con el anexo II del Real decreto 1051/2013. Este programa individual de atención que determina como intervención más adecuada el servicio de ayuda a domicilio requiere un acuerdo de servicios que se tiene que llevar a cabo en el domicilio de la persona con dependencia para atender sus necesidades básicas de la vida diaria.

Por esto, se elabora este Pliego de condiciones técnicas que rigen el concierto social del servicio de ayuda a domicilio (SAD), de acuerdo con lo que prevé la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social de la comunidad autónoma de las Illes Balears (BOIB núm. 146, de 22 de noviembre de 2018).

## **1. Objeto**

Este pliego de condiciones técnicas tiene por objeto regular la prestación del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia, que se tiene que llevar a cabo en el entorno habitual de residencia de las personas a las cuales el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (en adelante, SAAD) haya asignado la prestación de este servicio en la resolución de prestación.

## **2. Descripción del servicio**

### **2.1. Definición y objetivos**

#### **2.1.1. Definición**

El servicio de ayuda a domicilio (SAD) se dirige a personas o unidades de convivencia en situación de dependencia con resolución administrativa de grado de dependencia.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en el artículo 23 define el servicio como “el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con la finalidad de atender sus necesidades de la vida diaria, prestadas



por entidades o empresas, autorizadas para esta función", e incluye:

- Servicios relacionados con la atención personal, en la realización de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria (estos servicios son de carácter prioritario sobre los que establece el párrafo siguiente).
- Servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar (estos servicios tienen carácter complementario y solo se pueden llevar a cabo conjuntamente con los que establece el apartado anterior).

El servicio de ayuda a domicilio es una prestación básica del Catálogo de Servicios del SAAD que, mediante actuaciones preventivas, asistenciales, educativas, rehabilitadoras, de soporte psicosocial, domésticas y de atención a las personas dependientes y su entorno familiar, facilita el desarrollo o el mantenimiento de la autonomía personal, prevé o retarda el deterioramiento individual, i contribuye así a la integración y la permanencia de las personas en su entorno habitual.

### **2.1.2. Objetivos**

El objetivo del servicio es atender las faltas de autonomía personal cubriendo las necesidades básicas de la vida diaria y las necesidades relacionales de las personas, con la finalidad de:

- a) Mejorar la calidad de vida de las personas en situación de dependencia procurando un nivel de atenciones personales, domésticas, sociales y técnicas suficientes para posibilitar la permanencia en su medio habitual durante el máximo tiempo posible.
- b) Favorecer la adquisición y el desarrollo de competencias personales y de hábitos de vida adecuados que potencien la autonomía personal y la convivencia de la persona usuaria en su entorno familiar y comunitario, respetando siempre su capacidad de decisión.
- c) Prevenir o retardar el deterioramiento de las condiciones de vida de las personas usuarias y, por tanto, la institucionalización innecesaria.
- d) Dar soporte a las organizaciones familiares que tienen a su cargo personas en situación de dependencia, potenciando el equilibrio y los vínculos familiares, y sirviendo como medida de descarga familiar y de prevención de situaciones de crisis sin suplir, en ningún caso, la responsabilidad del núcleo familiar.
- e) Detectar, prevenir y, si procede, intervenir en posibles situaciones de riesgo.
- f) Favorecer la participación de las personas en la vida de la comunidad, estimulando las relaciones sociales que palién posibles problemas de aislamiento y soledad, así como la adquisición de competencias personales y familiares.
- g) Favorecer sentimientos positivos.
- h) Proporcionar soporte en la adecuación de la vivienda a las necesidades de las personas atendidas.



## **2.2. Modalidades de la prestación**

La prestación del servicio de ayuda a domicilio es un conjunto de servicios que se prestan de manera coordinada y que puede adoptar las modalidades siguientes, según las necesidades de la persona usuaria, para garantizar una atención integral y dar una respuesta adecuada en las mejores condiciones posibles.

### **2.2.1. Servicios relacionados con la atención personal**

Estos servicios están dirigidos a mantener el bienestar personal y social y se dirigen fundamentalmente al cuidado de la persona o personas atendidas y el soporte al entorno cuidador, pueden incluir las actividades siguientes:

a) Servicios relacionados con la atención y el cuidado personal:

- Soporte en la higiene y la atención personal.
- Cuidado de la salud y control de la toma de medicación.
- Aplicación, según el plan establecido, de técnicas de prevención de accidentes y, en caso necesario, de primeros auxilios.
- Soporte en la movilización dentro del hogar, las transferencias y la ergonomía, así como cambios posturales en situaciones de incapacidad de la persona usuaria, asegurando que se cumplen las condiciones de seguridad y confort determinadas.
- Entrenamiento en la realización de actividades de la vida diaria dentro del entorno doméstico que potencien la autonomía personal: soporte en la organización de l hogar, hábitos convivenciales, formación y soporte a las personas cuidadoras.

b) Servicios relacionados con la adquisición y mantenimiento de hábitos saludables e integradores con la comunidad:

- Soporte y control de la alimentación: organización en la preparación de los alimentos según prescripción dietética, ayuda en la ingestión y recogida de la excreción en los casos que sea necesario.
- Soporte psicosocial para la realización de actividades, tanto en el domicilio como en el exterior, en las relaciones vecinales y del entorno, para evitar situaciones de soledad y aislamiento personal, familiar y social.
- Acompañamiento fuera del hogar para posibilitar el envejecimiento activo y la participación de la persona usuaria en actividades comunitarias de carácter educativo, terapéutico o social, así como acompañamientos puntuales en la realización de gestiones como son visitas medicas o tramitación de documentación, en los casos en que la familia no lo pueda hacer.

c) Servicios relacionados con la prevención y detección de situaciones de riesgo:



- Se trata de acciones preventivas de observación y detección de la situación y seguimiento del estado de la persona usuaria y del su entorno para evitar situaciones de riesgo.

### **2.2.2. Servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar**

Estos servicios están dirigidos a mantener en condiciones de orden e higiene el hogar, y de manera complementaria a las actividades mencionadas anteriormente:

- Soporte en el orden y la limpieza general del hogar.
- Soporte para la lavandería, la planchada y el cuidado de la ropa.
- Soporte en la compra, la preparación de menús, comidas y dietas alimentarias. Preparación de los alimentos según la dieta establecida o transporte de la comida al domicilio.

### **2.3. Ámbitos territoriales**

Cualquier unidad territorial de las Illes Balears (isla, agrupación de municipios o municipio independiente, núcleo de población o distrito) que determine cada convocatoria.

## **3. Personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio**

### **3.1. Requisitos para acceder al servicio**

Con carácter general, pueden ser usuarias del servicio de ayuda a domicilio del SAAD las personas que se encuentran en situación de dependencia en alguno de los grados reconocidos por el órgano competente de acuerdo con el artículo 5 de la Ley 39/2006, de 14 diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, y a las cuales se asigna este servicio mediante la correspondiente resolución de prestación del catálogo de servicios de atención a la dependencia.

### **3.2. Derechos y obligaciones de las personas usuarias**

#### **3.2.1. Derechos de las personas usuarias**

Con carácter general, las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio tienen derecho a:

- a) Recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, excepto por lo que se refiere a los requisitos y criterios de preferencia establecidos.



- b) Ser informadas, en términos comprensibles, sobre el reglamento y la normativa que regula el servicio, así como de sus derechos y obligaciones según el contrato asistencial antes del inicio de la prestación.
- c) Mantener la integridad física, la privacidad y la capacidad de decisión, así como recibir un trato correcto y respetuoso por parte del personal que interviene en el servicio.
- d) Mantener la confidencialidad de sus datos y que se respete el secreto profesional sobre las informaciones obtenidas, de acuerdo con lo que establece la legislación de protección de datos de carácter personal (Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre), así como ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante la administración responsable del fichero de datos personales.
- e) Recibir las prestaciones del servicio con la máxima diligencia, puntualidad y cuidado individualizado de acuerdo con sus necesidades específicas así como en la periodicidad establecida en el programa individual de atención.
- f) Solicitar la suspensión temporal del servicio por ausencia justificada del domicilio durante un período máximo de seis meses, así como renunciar definitivamente al servicio.
- g) Ser informadas con antelación ante cualquier modificación en las condiciones del servicio y que se respete la continuidad del personal de atención directa asignado
- h) Participar activamente en la planificación, la ejecución y la revisión del plan individual de atención.
- i) Expresar su opinión o queja sobre el servicio, así como cesar o suspender el servicio por voluntad propia, siguiendo los procedimientos acordados.
- j) Recibir de manera continuada la prestación del servicio, mientras estén en situación y condiciones de necesitarlo, y ser orientadas hacia los recursos alternativos que sean necesarios.
- k) Tener el resto de derechos que establecer la normativa reguladora.

### **3.2.2. Obligaciones de las personas usuarias**

Con carácter general, las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio tienen las obligaciones siguientes:

- a) Cumplir las normas y las condiciones del servicio siguiendo los aspectos acordados en el plan individual de atención, así como facilitar los datos y la documentación fidedigna exigida por el servicio.
- b) Facilitar el acceso al domicilio al personal que acuda debidamente acreditado para valorar la tipología de intervención necesaria y el seguimiento.
- c) Estar presente en el domicilio en el horario acordado para la prestación del servicio y facilitar la ejecución de las tareas profesionales del SAD en las condiciones necesarias para el desarrollo del servicio de manera adecuada.
- d) Comunicar con antelación cualquier traslado fuera del domicilio que impida la prestación del servicio e informar de cualquier cambio de la situación personal, familiar



o económica que pueda dar lugar a la modificación, la suspensión o el acabamiento del servicio.

- e) Cumplir los aspectos acordados en el plan individual de atención, sin encomendarle otros que no consten en el contrato asistencial, así como facilitar la documentación exigida por el servicio.
- f) Adoptar una actitud colaboradora en el desarrollo del servicio, respetando la dignidad y los derechos del personal, como trabajadores y como personas.
- g) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio.
- h) En caso de copago del servicio, abonar la aportación económica correspondiente de acuerdo con la normativa establecida.
- i) Cumplir la normativa y el régimen de funcionamiento de la prestación del servicio.

#### **4. Funcionamiento del servicio**

##### **4.1. Características técnicas del SAD. Descripción de tareas**

De acuerdo con lo que establece la normativa reguladora, especialmente el convenio colectivo vigente del sector del servicio de ayuda a domicilio de las Illes Balears y las especificaciones de la Norma UNE 158301:2007, de gestión del servicio de ayuda a domicilio, el SAD asignado mediante la resolución de prestación puede adoptar las tareas siguientes:

###### **4.1.1. Tareas de atención personal**

- a) Tareas de atención y cuidado personal.
  - Higiene i cuidado personal: estas tareas solamente se tienen que realizar cuando la persona usuaria no las pueda realizar por si misma, consiste en dar soporte a la persona en les actividades siguientes: lavado corporal completo o parcial; ayuda para acceder al baño o la ducha; ayuda para peinarse, lavarse los dientes, aplicación de cremas, afeitarse, cortar las uñas (siempre que no se trate de personas con diabetes u otras contraindicaciones); ayuda en el cambio de ropa (vestirse y desvestirse) y de pañales. Si la limpieza personal se hace en el baño, el servicio ha de incluir su limpieza; si se hace en la cama, ha de quedar en perfecto estado para utilizarla.
  - Alimentación: organización de las comidas; preparación y cocinado de los alimentos según prescripción dietética; ayuda para la ingesta y eliminación de la excreción en los casos que sea necesario.
  - Movilizaciones dentro de la casa: ayudar a levantarse y meterse en la cama; ayudar a caminar y sentarse; realizar movilizaciones y cambios posturales en situaciones de dependencia de la persona beneficiaria para colaborar en la su movili-



zación y para evitar úlceras por presión; otras ayudas físico-motrices; utilización, si procede, de aparatos técnicos y de movilización (grúas, sillas de ruedas, sillas de baño, etc.) para prevenir caídas o lesiones.

- Fomento y entrenamiento en la realización de actividades de la vida diaria dentro del entorno doméstico que potencien la autonomía personal: fomento y entrenamiento para la utilización adecuada de ayudas técnicas, productos de soporte y adaptaciones pautadas, en el caso que la persona usuaria lo requiera.
- Acompañamientos tanto en el domicilio como fuera, para evitar situaciones de soledad y aislamiento, dando soporte en las relaciones con la familia, amigos y vecinos.
- Acompañamiento a visitas sanitarias y recogida o gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria, siempre que no se disponga de ayuda familiar o voluntariado.
- Ayuda y acompañamiento a hacer trámites y para hacer pequeñas compras.
- Acompañamiento de la persona usuaria para facilitar el respiro familiar al cuidador principal.
- Favorecer la coordinación con el IBSALUT, con los servicios de centro de día, con el servicio de teleasistencia domiciliaria (TAD), y con el servicio de promoción de la autonomía personal de la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes por tal de mejorarla atención integral de las personas usuarias.

#### b) Tasques educativas e integradoras con la comunidad.

Son aquellas que se refieren a procesos de adquisición i/o recuperación de hábitos de la vida cotidiana y que tienen que ver con la higiene, la alimentación, el cuidado de la salud, la organización de la casa, la organización de la economía familiar, el acompañamiento en diversos contextos y espacios. Tienen por objetivo posibilitar la autonomía personal, el envejecimiento activo y la participación en servicios y actividades comunitarias de carácter educativo, terapéutico o social. Las tareas concretas que se pueden prescribir son las siguientes:

- Nutrición y alimentación: dar soporte y ayudar en el cumplimiento de las indicaciones del sistema sanitario para una nutrición correcta y el mantenimiento de hábitos saludables.
- Cuidado de la propia salud: dar soporte en el seguimiento de pautas de observación del propio estado de salud y atención a los controles médicos periódicos.



- Autosuficiencia en la gestión de la casa:
  - ✓ Desarrollo de actividades relacionadas con la gestión y el funcionamiento de la unidad convivencial, y procedimientos de administración y control de gastos del domicilio.
  - ✓ Ayuda para el aprendizaje en el uso de electrodomésticos, como pueden ser: microondas, vitrocerámica, lavavajillas, etc.
  - ✓ Ayuda para el aprendizaje básico en el uso de dispositivos tecnológicos, como pueden ser: teleasistencia, teléfonos móviles, app u otros tics que ayuden a fomentar la socialización y autonomía de la persona.
  - ✓ Ayuda en el uso adecuado de utensilios y productos para la limpieza y el orden.
- Socialización y participación: motivar a la persona beneficiaria a participar en actividades diversas (centro de día, casales...) y de relacionarse con la red vecinal y comunitaria ya sea de forma presencial o mediante el uso de las nuevas tecnologías.
- Estimulación de las capacidades de la persona para potenciar su autonomía: facilitar la realización de actividades y ejercicios para el mantenimiento y la mejora de las capacidades cognitivas, ocupacionales y sociales en el domicilio, con ayudas y material como prensa, libros de lectura o de entrenamiento cognitivo, manualidades o actividades similares.

#### c) Tareas preventivas y de detección.

Todos los servicios de atención personal incluirán, con carácter transversal, tareas preventivas de observación de la situación y seguimiento del estado de la persona usuaria y de su entorno. Estas tareas preventivas incluirán:

- Ayuda y descarga a los cuidadores no profesionales que den atención a la persona usuaria.
- Detección de cambios en la situación de las personas y aparición de nuevas necesidades, tanto individuales como de su entorno.
- Observar y detectar las necesidades y las situaciones de riesgo de la persona o del entorno familiar, informando a los responsables del caso, y dar soporte y hacer el seguimiento de las pautas prescritas ante situaciones de conflicto que se puedan generar en la familia.
- Aplicación de técnicas de prevención de accidentes y, en caso necesario, de primeros auxilios. Ante la existencia de una urgencia vital, se ha de comunicar a los



servicios competentes y a la familia para poner en marcha los mecanismos de actuación previstos.

El objetivo es identificar situaciones que puedan poner en riesgo la estabilidad y la integridad de la persona i/o familia y que requieran la modificación o adaptación del servicio que se está prestando, así como a orientar a una revisión de grado de dependencia o derivación/información a otros recursos, con coordinación con el/la Trabajador/a Social de referencia. Aspectos a identificar:

- ✓ Hábitos tóxicos (alcoholismo, ludopatía, automediación...).
- ✓ Cambios en las capacidades de la persona: desorientación, olvidos y mal uso de suministros o de aparatos, control de la mediación, cuidado y autocuidado, atención y organización de la casa, situaciones de crisis (cambio repentino y que afecta a la autonomía).
- ✓ Estado de la vivienda: instalaciones en mal estado o deterioramiento de las condiciones de la vivienda.
- ✓ Asistencia a servicios de atención diversos: visitas y gestiones a los sistemas de salud.
- ✓ Relaciones familiares i/o sociales: relaciones conflictivas i/o violencia en el núcleo familiar o de convivencia, indicios de maltrato, aislamiento social.

La detección de situaciones de riesgo se realizara mediante el uso de escalas estandarizadas que permitan medir los cambios. El uso de estas escalas puede ser llevado a cabo por la coordinación técnica o profesionales de soporte, además del personal de atención directa (TF). Las escalas que preferiblemente se utilizaran son las siguientes: Escala de Barthel para las actividades básicas de la vida diaria; Escala de Lawton & Brody para las actividades instrumentales de la vida diaria; Test de Pfeiffer para el deterioramiento cognitivo; Test de Downton para el riesgo de caídas; Escala d'Edmonton para evaluar la sintomatología en la salud; Escala de Zarit y otras que se consideren adecuadas para valorar las diversas situaciones.

La detección de situaciones de riesgo o de cambios en la situación de la persona y su entorno tienen de quedar registradas en el expediente personal, al programa informático y comunicadas a los profesionales de referencia de la Red Pública de Atención a la Dependencia. La comunicación de las situaciones de riesgo y cambio es una obligación de lo profesionales del SAD.

Quedan excluidas las tareas de carácter sanitario y rehabilitadoras, y todas las que impliquen una capacitación específica del auxiliar diferente de la requerida para sus funciones:

- Curas de enfermería, inyectables, colocación o retirada de sondas, manipulación de aparatos que requieran conocimientos profesionales específicos, toma de la



tensión, subministramiento de medicación que requiera cierta especialización, y actuaciones podológicas si hay riesgo para la salud.

- Movilizaciones fuera del hogar si no se dispone de los medios necesarios o si hay barreras arquitectónicas que supongan riesgo para la integridad física tanto de la persona usuaria como del o la profesional.

#### **4.1.2. Tareas de atención domestica**

Actividades de organización, mantenimiento del hogar e información sobre hábitos higiénicos saludables para garantizar las condiciones adecuadas de habitabilidad, higiene y orden, que se tienen que desarrollar de manera complementaria a las anteriores y siempre que la persona usuaria no tenga capacidad para hacerlas independientemente o con soporte de familiares:

- Limpieza o soporte en la limpieza cotidiana de la vivienda, con los productos adecuados, para el mantenimiento y la salubridad (barrida y fregada de suelos, limpieza del polvo, sanitarios, cocina, etc.). Retirada de basuras de manera selectiva, siempre que sea posible compaginar los horarios de autorización de uso de contenedores con el horario de prestación del servicio.
- Cuidado y limpieza de la ropa y la lencería, acondicionamiento de la cama y cambio de sábanas, si es necesario, planchada y organización de la ropa dentro del hogar.
- Soporte en el control de existencias, compra i almacenamiento de alimentos, manipulación y elaboración de menús de acuerdo con las necesidades nutricionales y la dieta establecida.
- Soporte en les tareas de mantenimiento básico (cambio de bombillas, sustitución de pilas, etc.).

Es responsabilidad de la persona beneficiaria del servicio de disponer en su domicilio de los utensilios y productos necesarios para la realización de los trabajos de limpieza.

Quedan excluidas les tareas siguientes:

- Tareas que puedan suponer un riesgo para el auxiliar del hogar, de acuerdo con la legislación laboral vigente.
- Atención a otros miembros del núcleo familiar que residan en el mismo domicilio y no sen usuarios del servicio, y limpieza de zonas comunes de la comunidad de vecinos.
- Cuidado y atención de animales de compañía. En todo caso, si tiene alguno, la persona usuaria lo tiene que mantener en una habitación cerrada mientras el auxiliar esté en el domicilio. Quedan excluidas de esta obligación los perros de asistencia que regula la Ley 1/2014, de 21 de febrero.
- Ciertos arreglos en la casa: pintura, grifos, enchufes, etc.



- Prestación del servicio fuera de las horas estipuladas, a excepción de situaciones de emergencia y en que no se disponga de algún familiar o soporte.

## **4.2. Organización del SAD**

### **4.2.1. Procedimiento de inicio, seguimiento y control del servicio**

El procedimiento tiene, como mínimo, las fases siguientes:

#### a) Acceso al servicio:

- La Dirección General de Atención a la Dependencia ha de comunicar a la entidad prestadora del servicio la propuesta de alta en el servicio, con la especificación del número de horas mensuales y la modalidad de la prestación de acuerdo con la resolución de prestación.
- La Dirección General de Atención a la Dependencia informará mediante el anexo 1 (Propuesta de programa individual de atención para personas en situación de dependencia) la propuesta de las tareas iniciales a desarrollar. Estas tareas pueden ir cambiando según la necesidad de la persona usuaria y se detectaran mediante el seguimiento de la entidad prestadora del servicio i el/la TS de referencia.

#### b) Alta en el servicio:

##### ✓ Programación del servicio:

La entidad prestadora del servicio propondrá los horarios de prestación del servicio de acuerdo con las orientaciones de la propuesta de alta del servicio que le habrá sido propuesta por la Dirección General de Atención a la Dependencia, las necesidades de la persona usuaria, la disponibilidad de recursos y de sus necesidades organizativas, la frecuencia y la intensidad del servicio prescritas y la adecuación con las tareas encomendados. La propuesta final recogerá además los objetivos siguientes:

- Aportar elementos de personalización del servicio.
- Aportar una percepción de continuidad y proximidad.
- Distinguir entre tareas que cabe hacer en unas franjas horarias determinadas y otras que se pueden hacer en un rango horario más amplio.
- Velar por la organización del trabajo de manera que la planificación de los servicios pueda ser más estable (con menos puntas de días y de horas) y por tanto la jornada de trabajo también.



Si no se produce ninguna circunstancia que lo desaconseje, la entidad prestadora del servicio tendrá libertad para organizar y concretar la frecuencia y los horarios de prestación del servicio siempre que se vele por cumplir los objetivos del servicio de manera adecuada, después de tener en cuenta las peticiones de la persona usuaria i de llegar a una propuesta consensuada por las dos partes.

✓ Concreción del servicio:

La entidad prestadora del servicio elaborará una propuesta de concreción con las tareas, horarios y frecuencia. Se iniciará el servicio con la propuesta inicial i se revisará si por parte del usuario o el servicio se ve que no se adecua a las necesidades. En el supuesto que la entidad prestadora del servicio valore que el caso no es susceptible de recibir el SAD (por ejemplo por falta de higiene de la vivienda, problemas graves de salud mental, etc.) se intervendrá según las indicaciones del anexo 2 (Protocolo de actuación ante la detección por parte de la entidad prestadora del servicio, de casos no susceptibles de recibir la prestación de SAD).

✓ Asignación del personal de atención directa del domicilio:

La entidad prestadora del servicio asignará el personal de atención directa del domicilio de acuerdo con sus criterios organizativos, siempre y cuando el perfil de este personal sea adecuado para la atención de las necesidades de las personas destinatarias del SAD.

✓ Prestación y acuerdo del servicio con la persona usuaria:

La entidad prestadora del servicio ha de recoger los datos necesarios para poner en funcionamiento el servicio: datos de identificación de la persona usuaria o del cuidador o cuidadora (DNI, tarjeta sanitaria, teléfonos de contacto de la persona usuaria, informe medico, PIA y copago).

Antes del inicio de la prestación del servicio, ver el anexo 3 (Protocolo de actuación antes del inicio del servicio), la coordinadora técnica de la entidad prestadora del servicio realizará una primera visita al domicilio durante el cual se informará a la persona usuaria y preferiblemente con la presencia de algún familiar, de forma clara i comprensible sobre las cuestiones siguientes:

- La presentación del/de la coordinador/a técnico/a y en la misma o posterior visita, presentación del/de la profesional que intervendrá en el domicilio.
- El funcionamiento y características del servicio.
- Firma del contrato asistencial



La entidad prestadora del servicio ha de remitir a la Dirección General de Atención a la Dependencia la relación de personas usuarias no localizadas dentro del plazo establecido.

✓ Inicio efectivo del servicio:

La fecha de efectos del servicio, que ha de constar en la aplicación informática, es la que indique la resolución de prestación dictada por la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes.

Con el inicio del servicio, consultar el anexo 4 (Protocolo de procedimiento de inicio del servicio y el contrato asistencial), se ha de firmar el contrato asistencial y entregarse la resolución del servicio. El contrato asistencial ha de expresar la conformidad de ambas partes respecto de las condiciones de la prestación que incluye, como mínimo, las condiciones de la prestación y además:

- Núm. de expediente otorgado por la Dirección General de Atención a la Dependencia.
- Datos de la entidad prestadora del servicio. Nombre del/de la coordinador/a técnico/a del servicio y teléfono de contacto.
- Datos de identificación de la persona usuaria o de su representante legal.
- Objeto del contrato y titularidad del servicio.
- Modalidades y condiciones para la prestación del servicio.
- Derechos y obligaciones para la prestación del servicio así como autorización para la cesión y el tratamiento de datos de acuerdo con la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, y la normativa que la desarrolla.
- Condiciones de pago: coste del servicio e importe del copago, si procede, con especificación de los datos bancarios para la domiciliación.
- Información sobre el encuadramiento de acuerdo con la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.
- Actuaciones ante incidencias, conflictos, quejas y reclamaciones.
- Firma de la persona usuaria y el representante de la entidad prestadora del servicio.

c) Seguimiento y control del servicio.

La entidad prestadora del servicio pasará la inicio de mes, la relación de bajas del mes anterior con la indicación del nombre y DNI de la persona usuaria, la fecha y el motivo de la baja. Todas las bajas han de quedar registradas por la entidad prestadora del servicio en el módulo de incidencias de la aplicación informática y han de ir dirigidas a la persona coordinadora del SAD designada por la Dirección General de Atención a la Dependencia.



Se llevará acabo por parte de la entidad prestadora del servicio los mecanismos de control presencial en el domicilio mediante un dispositivo móvil o mediante una hoja de registre de horario que diariamente rellenará y firmará el/la trabajador/a del SAD que quedará a la vivienda de la persona usuaria.

La entidad prestadora del servicio dispondrá de los sistemas de información i/o aplicaciones móviles que permitan a los trabajadores/as del SAD acceder, como mínimo, a la información sobre les tareas a realizar en cada servicio, confirmar la su realización y notificación de incidencias.

La entidad prestadora del servicio está obligada a facilitar toda la información relativa a los servicios prestados que solicite la Dirección General de Atención a la Dependencia para garantizar el control de ejecución y la calidad del servicio en cualquier momento.

Así mismo, la entidad prestadora del servicio ha de presentar, anualmente, una memoria de gestión técnica del servicio de ayuda a domicilio.

#### **4.2.2. Criterios de intervención**

- a) La entidad prestadora del servicio está obligada a atender todas las propuestas de alta, salvo que no se pueda localizar a la persona usuaria, en cuyo caso lo ha de comunicar a la Dirección General de Atención a la Dependencia. Con carácter general, la Dirección General de Atención a la Dependencia atiende les propuestas de alta según la prioridad siguiente: grado de dependencia (de mayor a menor) y, a igual grado, capacidad económica de la persona solicitante. En caso de igual grado de dependencia y capacidad económica, la orden de prelación viene establecida por la fecha de solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia y las prestaciones correspondientes. En el supuesto que la entidad prestadora del servicio valore que el caso no es susceptible de recibir el SAD, se procederá de acuerdo con el protocolo de actuación recogido en el anexo 2.
- b) La entidad prestadora del servicio ha de atender les propuestas de alta según la orden establecida desde la Dirección General de Atención a la Dependencia.
- c) La entidad prestadora del servicio ha de registrar y custodiar el documento contractual y el expediente de la persona usuaria, que pueden ser requeridos, en cualquier momento, por la Administración. En caso de baja del servicio la entidad prestadora del servicio ha de conservar el expediente durante el tiempo establecido legalmente.
- d) Con carácter general, el servicio se tiene que llevar a cabo en el domicilio determinado como residencia habitual de la persona usuaria. Se excluyen las personas usuarias que se trasladen a otros domicilios por razón de vacaciones, obras, etc. En caso de ausencia de la persona usuaria en el domicilio en el horario acordado, la



entidad prestadora del servicio pondrán esta circunstancia en conocimiento del trabajador social de referencia al objeto que este profesional pueda pedir al usuario los motivos de la ausencia e informar posteriormente a la entidad prestadora del servicio de las actuaciones llevadas a cabo.

- e) En todo caso, se ha de facturar una hora completa del servicio para que la persona usuaria abone la parte que le corresponde de copago, a excepción de situaciones imprevistas (hospitalización o similares). La persona usuaria ha de facilitar el acceso al domicilio para la prestación del servicio o la supervisión tanto a los técnicos de la entidad prestadora del servicio como de la Dirección General de Atención a la Dependencia. Queda prohibido la entrega de llaves (a excepción de causas excepcionales con la autorización previa de la Dirección General de Atención a la Dependencia de la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes del Gobierno Balear). La entidad prestadora del servicio confeccionará un protocolo de entrega de llaves.
- f) En situaciones de incidencias en la prestación del servicio, la entidad prestadora del servicio ha de informar a la persona usuaria con la máxima antelación posible, y ha de tener un registro actualizado de estas incidencias que puede ser pedido en cualquier momento por la Dirección General de Atención a la Dependencia. Si la incidencia es una baja temporal, la entidad prestadora del servicio ha de registrar en todos los casos la baja temporal en la app informática de la Dirección General de Atención a la Dependencia, así como la posterior reincorporación al servicio, si fuese el caso.

### **4.2.3. Intensidades**

La intensidad de la prestación, establecida en horas mensuales de atención, viene determinada en el programa individual de atención, de acuerdo con la normativa vigente, y si fuese el caso de sus modificaciones legislativas, y la Dirección General de Atención a la Dependencia de la Administración autonómica ha de informar a la entidad prestadora del servicio mediante la resolución de concesión de la prestación.

El programa individual de atención ha de diferenciar las horas relativas a necesidades domésticas o del hogar de las de atención personal para las actividades de la vida diaria.

Los servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar se han de prestar conjuntamente con los servicios de atención personal para las actividades de la vida diaria. Excepcionalmente, y de manera justificada, se pueden prestar separadamente si lo dispone el programa individual de atención, y la Consejería competente en materia de dependencia ha de motivar esta excepción en la resolución de concesión de la prestación.

Las horas para cada grado son las que determina el anexo II del Real decreto 1051/2013, de 27 diciembre, por el cual se regulan las prestaciones del SAAD,



establecidas por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, el cual establece, textualmente:

#### ANEXO II

##### Intensidad del servicio de ayuda a domicilio según grado de dependencia

- ✓ Grado III. Gran dependencia: entre 46 i 70 horas mensuales.
- ✓ Grado II. Dependencia severa: entre 21 i 45 horas mensuales.
- ✓ Grado I. Dependencia moderada: máximo 20 horas mensuales.

#### **4.2.4. Horarios del servicio y vacaciones**

El horario habitual del servicio ha de ser de lunes a viernes, de 7.00 a 22.00 horas, y el sábado, de 7.00 a 15.00 horas. La jornada de trabajo se ha de desarrollar preferentemente en jornada continuada.

Según el plan de trabajo, en casos de necesidad de la persona usuaria en que no se disponga de otros soportes, y con la autorización de la Dirección General de Atención a la Dependencia, se puede prestar el servicio fuera de los horarios anteriormente mencionados. Es decir, los sábados, de 15.00 a 21.30 horas, y los domingos y festivos, entre les 9.00 i les 21.00 horas.

En términos generales, las franjas horarias para prestar las actividades específicas del servicio, que se han de fijar teniendo en cuenta las necesidades de las personas usuarias, son las siguientes:

- ✓ Levantarse: siempre antes de las 10.30 horas.
- ✓ Acostarse: entre les 20.00 i les 22.00 horas.
- ✓ Almorzar: entre les 13.00 i les 15.00 horas.
- ✓ Cenar: entre les 19.30 i les 21.30 horas.
- ✓ Acompañamientos: en días y horas previstos y acordados previamente.

Las tareas relacionadas con la atención de las necesidades domésticas o del hogar se han de prestar en horario ordinario, entre les 8.00 i les 20.00 horas, de lunes a viernes.

La entidad prestadora del servicio es la responsable de controlar la presencia de los trabajadores en el domicilio de la persona usuaria del servicio y de substituir el personal que está de vacaciones para no alterar el buen funcionamiento del servicio.



#### **4.2.5. Tramitación de modificaciones, suspensiones temporales, renunciaciones voluntarias y bajas**

En caso de modificación de las condiciones del servicio establecidas por el programa individual de atención (intensidad del servicio, se procederá de la misma manera que en el caso de alta al servicio: la Dirección General de Atención a la Dependencia lo comunicará a la entidad prestadora del servicio mediante una alerta de modificación en la aplicación informática. La entidad prestadora del servicio puede modificar la distribución horaria en la prestación del servicio, siempre que sea para cubrir las necesidades de atención de la persona usuaria. En este caso, la información se ha de registrar en la aplicación informática.

En caso de suspensión temporal de la prestación del servicio por ausencia temporal obligada del domicilio, es decir, por causas no imputables a la persona usuaria (hospitalización, ingreso residencial de estada temporal, etc.) o por ausencia temporal voluntaria del domicilio, es decir, por causas imputables a la persona usuaria (vacaciones, viajes, etc.), la persona usuaria lo ha de comunicar a la entidad prestadora del servicio con la antelación suficiente para suspender el servicio, y no comporta ningún derecho económico para la entidad prestadora del servicio. El período máximo de suspensión temporal de la prestación es de seis meses. Así mismo, se puede solicitar el reinicio de la prestación del servicio con una antelación de siete días naturales.

La entidad prestadora del servicio está obligada a notificar, mensualmente, todos los casos que hayan llegado al quinto mes de suspensión y que, requieran de una revisión por parte del trabajador o trabajadora social responsable de su expediente de dependencia, esta comunicación se hará llegar al profesional TS de referencia de la Fundación Balear de Dependencia (FBD).

La renuncia voluntaria parcial o total de la prestación del servicio, es decir, la renuncia de una parte o de la totalidad de las horas que reconoce el programa individual de atención, la ha de presentar la persona usuaria o su representante legal, por escrito y según el modelo determinado por la Dirección General de Atención a la Dependencia, y la ha de entregar a la entidad prestadora del servicio. La entidad prestadora del servicio tiene que archivar una copia en el expediente, y ha de entregar el original a la Dirección General de Atención a la Dependencia y reflejar esta actuación en el sistema informático.

De la misma manera, en caso de baja o cese definitivo del servicio, la Dirección General de Atención a la Dependencia tiene que informar con una alerta de baja del servicio en el sistema informático. Son causas de baja definitiva las que establece la legislación vigente a la comunidad autónoma en materia de prestación de servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de las Illes Balears y, si no hay, los supuestos siguientes:



- Defunción de la persona usuaria.
- Cambio de programa individual de atención con asignación de otra prestación incompatible con el servicio de ayuda a domicilio (p. ex., ingreso residencial).
- Traslado definitivo a otro municipio fuera del área de prestación del servicio.
- Traslado definitivo a otra comunidad autónoma.
- Finalización del plazo máximo de suspensión temporal (seis meses) sin justificación, o traslado indefinido de residencia.
- Incumplimiento de alguna de las condiciones o de los requisitos específicos exigidos que determinan el derecho al servicio.
- Incumplimiento de la coresponsabilidad que corresponde a la persona usuaria que dificulte o haga inviable la prestación del servicio. En este caso, la entidad prestadora del servicio ha de comunicar a la Dirección General de Atención a la Dependencia los motivos que hacen inviable la prestación del servicio.
- Renuncia expresa de la persona usuaria o de su representante legal a continuar recibiendo el servicio concedido.

En el proceso de baja definitiva, la entidad prestadora del servicio ha de tener en cuenta que la solicitud se puede notificar por diferentes vías:

- ✓ La persona usuaria, o sus familiares, presenta la solicitud de baja al registro de la Dirección General de Atención a la Dependencia.
- ✓ La persona usuaria, o sus familiares, lo comunica por escrito directamente a la entidad prestadora del servicio. En este caso, la entidad prestadora del servicio ha de proponer a la Dirección General de Atención a la Dependencia la baja definitiva de la prestación del servicio mediante su introducción en el sistema informático, al objeto de ser validada por la mencionada Dirección General.

#### **4.2.6. Incidencias i reclamaciones sobre la prestación del servicio**

La entidad prestadora del servicio ha de disponer de un dispositivo que garantice la atención de las incidencias y las reclamaciones durante el horario de prestación del servicio, para llevar acabo las acciones correctoras pertinentes.

Para gestionar las incidencias y reclamaciones recibidas por la entidad prestadora del servicio y dar conocimiento a la Dirección General de Atención a la Dependencia, consultar el anexo 5 (Gestión de las incidencias y reclamaciones de la prestación del SAD detectadas por la entidad prestadora del servicio).

El propósito del informe es detectar aquellas situaciones que es presentan con mayor frecuencia para abordarlas i/o detectar aquellas personas usuarias que o bien no están bien atendidas, o bien no están satisfechas con el servicio, y valorar las resoluciones conjuntamente.



La entidad prestadora del servicio ha de notificar a la Dirección General de Atención a la Dependencia la relación de incidencias que se producen respecto a las altas y la bajas de les personas usuarias y dejar registrada la incidencia en la app informática de la Dirección General de Atención a la Dependencia.

#### **4.2.7. Registros y protocolos que ha de desarrollar la entidad prestadora del servicio**

La entidad prestadora del servicio, en cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos, ha de tener y mantener una base de datos que contenga la información siguiente:

- ✓ Datos personales de la persona usuaria o su cuidador o cuidadora.
- ✓ Datos relativos a la situación sociosanitaria y del entorno sociofamiliar.
- ✓ Datos relativos a la vivienda: accesibilidad, salubridad, etc.
- ✓ Datos relativos a la intervención: acuerdo/contrato de la intervención, profesional de referencia, plan de trabajo, horario, tipo de atención, equipo profesional, recursos y prestaciones, e incidencias.
- ✓ Fecha de alta y de baja del servicio.
- ✓ Seguimiento y evaluación de la intervención.

La entidad prestadora del servicio a de tener, como mínimo, los protocolos de actuación siguientes:

- a) Protocolos de inicio y final del servicio:
  - ✓ De alta y adaptación al servicio.
  - ✓ De baja en el servicio.
- b) Protocolos de prestación del servicio:
  - ✓ De valoración (escalas de valoración de autonomía funcional, de las AIVD, de situación de riesgo de personas mayores, etc.).
  - ✓ De atención personal (prevención de caídas, higiene personal, prevención de riesgo e intervención de la incontinencia, cuidados a personas encamadas, prevención de úlceras por presión, etc.).
  - ✓ De atención a necesidades en el domicilio.
  - ✓ De soporte psicosocial.
- c) Protocolos de seguimiento y control del servicio:
  - ✓ De comunicaciones.
  - ✓ De visitas de seguimiento del servicio.
  - ✓ De coordinación, supervisión y soporte al personal de atención directa.
  - ✓ De control de horarios i cambios de personal.
  - ✓ De actuación ante ausencias domiciliarias.
- d) Protocolos de satisfacción y mejora:
  - ✓ De atención a incidencias y reclamaciones sobre la prestación del servicio.



- ✓ De medida del nivel de satisfacción y de mejora.

### **4.3.Participación económica de las personas usuarias**

Las personas usuarias participaran en el financiamiento del servicio según su capacidad económica y el coste del servicio, de acuerdo con la normativa autonómica sobre la determinación de la capacidad económica y la participación en los costes.

Corresponde a la entidad prestadora del servicio el cobro del copago que ha de abonar cada persona usuaria mensualmente según el número de horas prestadas y la modalidad, con la justificación correspondiente. Esta aportación se ha de descontar del coste total por facturar a la Administración.

## **5. Recursos humanos**

### **5.1. Aspectos generales**

Por lo que respecta a los recursos humanos, la entidad prestadora del servicio ha de asumir:

- a) La selección y la gestión del personal (cobertura del servicio, bajas, vacaciones, incidencias, etc.). La entidad prestadora del servicio es la responsable del cumplimiento de las obligaciones en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributarios, con independencia de las facultades de control y inspección que legalmente correspondan a la Comunidad Autónoma.
- b) La dotación del personal suficiente y necesario para poder gestionar el servicio con calidad i eficiencia de acuerdo con las ratios que estipula el artículo 19 del Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el cual se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de lo servicios sociales de atención a personas mayores y personas con discapacidad, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios residenciales de carácter suprainular para estos sectores de población, cubriendo las ausencias por vacaciones o ausencias laborales y comunicando los cambios a la persona usuaria para evitar problemas en la continuidad del servicio.
- c) La formación continuada, la supervisión y el soporte técnico al personal que garantice la calidad en la prestación. En el caso de personal con discapacidad, ha de disponer de lugares de trabajo adaptados adecuadamente, que cumplan la normativa pertinente.

### **5.2. Funciones y ratios de los profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio**

La entidad prestadora del servicio ha de contar con el personal siguiente:



### **Director o directora del servicio**

Es el máximo responsable del servicio de ayuda a domicilio, encargado de planificar, dirigir, gestionar i evaluar el cumplimiento de los objetivos así como la asignación de los recursos necesarios para garantizar la prestación del servicio, de acuerdo con este Pliego de condiciones técnicas. Entre las funciones específicas que le corresponden, están las siguientes:

- ✓ Interlocución general con la Dirección General de Atención a la Dependencia.
- ✓ Gestión del personal: selección, organización, resolución de las dificultades de gestión y atención.
- ✓ Gestión económica y control de la calidad del servicio.
- ✓ Elaboración de la memoria anual de gestión del SAD.

Es un profesional que se imputa económicamente al servicio con una jornada de 8 horas a la semana por cada 6.000 horas mensuales de atención o la equivalencia que corresponda en función de las horas concertadas.

### **Coordinador/a técnico/a del servicio**

Es la persona responsable técnica de la programación, la coordinación y la gestión del servicio, además del seguimiento, la supervisión y el soporte al trabajo de los trabajadores i trabajadoras de atención domiciliaria.

Entre sus funciones específicas, se definen las siguientes:

- ✓ Interlocución técnica con la Dirección General de Atención a la Dependencia.
- ✓ Dirección de la gestión del servicio en su ámbito territorial.
- ✓ Coordinación con el trabajador o trabajadora social responsable de la elaboración del programa individual de atención de dependencia.
- ✓ Planificación y organización del trabajo del servicio mediante una adecuada programación de objetivos y racionalización del trabajo.
- ✓ Ejecución de las actividades administrativas e informáticas propias, manteniendo actualizado el sistema de registro de expedientes y de seguimiento del servicio.
- ✓ Valoración de la situación personal, familiar y social de la persona usuaria, conjuntamente con el trabajador familiar/el auxiliar de ayuda a domicilio cuando se considere oportuno.
- ✓ Presentación inicial del trabajador familiar/el auxiliar de ayuda a domicilio y del servicio en el domicilio de la persona usuaria (no se puede iniciar ningún servicio sin la presentación previa para informar a las personas usuarias de las características del servicio según el acuerdo del programa individual de atención de dependencia, así como de los mecanismos para comunicar cualquier consulta o incidencia a la entidad prestadora del servicio y a la Dirección General de Atención a la Dependencia).



- ✓ Firma del contrato de prestación de atención domiciliaria con la persona usuaria, en que se acuerden las condiciones del servicio.
- ✓ Organización, dirección y coordinación del personal a su cargo mediante una adecuada programación de objetivos y racionalización del trabajo
- ✓ Coordinación del programa, informando con diligencia al profesional de referencia de la persona usuaria y a la Dirección General de Atención a la Dependencia de cualquier incidencia o modificación que afecte a la prestación del servicio acordado, y hacer el seguimiento.
- ✓ Evaluación de la evolución de las personas usuarias y el cumplimiento de los objetivos del plan de trabajo, supervisando y dando soporte a las funciones de los trabajadores familiares/auxiliares de ayuda a domicilio individualmente o en grupo, mediante reuniones periódicas para estructurar la dinámica de la actividad.
- ✓ Participación en reuniones periódicas con los técnicos de la Dirección General de Atención a la Dependencia para mantener un curso fluido de información sobre el desarrollo del servicio
- ✓ Elaboración de informes de las personas usuarias, así como planificación, evaluación y realización de propuestas de futuro del servicio.
- ✓ Cualquier otra función no detallada anteriormente y que indique la legislación específica vigente.

Respecto al perfil profesional, ha de tener la diplomatura o el grado universitario en trabajo social, y un mínimo de un año de experiencia profesional acreditada en la coordinación de esta tipología de servicio.

El trabajador social estará contratado a jornada completa o parcial en función de las horas concertadas, con una ratio de 1 TS por cada 2.500 horas o fracción equivalente.

### **Trabajador o trabajadora familiar o profesionales de atención directa domiciliaria**

Es la persona responsable de ejecutar las tareas del programa de trabajo individual o familiar asignado, con el objetivo de garantizar la cobertura de las necesidades de las personas usuarias. Las actividades son, en general, las que describe el apartado 4.1 de este Pliego, siempre en cumplimiento de la legislación reguladora de la prestación y del convenio laboral específico:

- ✓ Actuaciones de atención personal relacionadas con el cuidado y la higiene personal así como con la participación en actividades convivenciales.
- ✓ Constatación de las necesidades, registrando las faltas detectadas e informando
- ✓ Comunicación al equipo del SAD de las nuevas demandas que se generen en las visitas domiciliarias establecidas.
- ✓ Fomento de la higiene, el cuidado personal y el orden.
- ✓ Atención al suministramiento y la reposición de productos.
- ✓ Control de hábitos alimentarios de la persona usuaria: planificar menús y comprobar el cumplimiento, y ayudar a la ingesta de alimentos.



- ✓ Contribución a la movilidad y al mantenimiento físico i psíquico de la persona usuaria.
- ✓ Control de la medicación prescrita y detección de problemas de salud.
- ✓ Comunicación al coordinador o coordinadora de les incidencias y las anomalías en el desarrollo de su tarea.
- ✓ Soporte psicosocial para la integración social: entretenimiento personal, compañía, conversación, juegos, actividades psicomotrices, etc.
- ✓ Gestión de las necesidades de mantenimiento del hogar y de atención domestica (soporte i limpieza de la vivienda, compras a cuenta de la persona usuaria, elaboración de los menús según la prescripción dietética, etc.).
- ✓ Acompañamiento a la persona usuaria en gestiones fuera del hogar y soporte en las actividades normales de la persona usuaria en su entorno, visitas familiares o actividades de ocio.
- ✓ Otras tareas de la vida cotidiana domestica para las cuales la persona usuaria se vea incapacitada y que el o la profesional responsable del caso determine.

El perfil de los profesionales de atención directa al domicilio es el que establece el artículo 17 del Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el cual se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas mayores personas con discapacidades, incluida la modificación que introduce el Decreto 54/2013, de 5 de diciembre.

La entidad prestadora del servicio ha de disponer del personal cualificado suficiente para garantizar la cobertura de la gestión del servicio, así como para poder dar respuesta a las incidencias diarias que se puedan producir. Les ratios sa han de ajustar a lo que se prevé en el artículo 19 del Decreto 86/2010, de 25 de junio.

### **Terapeuta ocupacional/fisioterapeuta**

Estos profesionales son los encargados de capacitar a las personas usuarias para desarrollar las actividades de la vida diaria con un mayor grado da autonomía. Participaran en el equipo interdisciplinar para la realización de pruebas o valoraciones relacionadas con su especialidad profesional.

Entre sus funciones específicas, se definen las siguientes:

- ✓ Valorar las capacidades funcionales y cognitivas de la persona.
- ✓ Valorar y asesorar sobre la necesidad de productos de soporte y posterior entrenamiento con los mismos a las personas atendidas y a los trabajadores familiares/el auxiliar de ayuda a domicilio.
- ✓ Estudiar y hacer propuestas de adaptación del entorno y eliminación de barreras arquitectónicas en el domicilio de l usuario.
- ✓ Aconsejar sobre la manera de realizar las actividades básicas de la vida diaria para favorecer la autonomía y evitar sobrecargas.



- ✓ Informar sobre técnicas de comunicación adecuadas.

La ratio de terapeuta ocupacional/fisioterapeuta es de 1 profesional por cada 5.000 horas concertadas o fracción equivalente. La figura profesional que se contratara preferentemente será la de terapeuta ocupacional. Si no fuera posible contratar un terapeuta ocupacional, por falta de oferta en los servicios de ocupación, se podrá contratar un fisioterapeuta.

## **6. Coordinación del servicio**

### **6.1. Espacios de coordinación**

Para garantizar la coordinación adecuada entre la entidad prestadora del servicio y la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes para la prestación de los servicios, tanto globalmente como territorialmente, se establecen los niveles de coordinación siguientes:

1. Coordinación general del servicio.
2. Coordinación técnica del servicio.

#### **6.1.1. Coordinación general del servicio**

El director o directora del servicio de la entidad prestadora del servicio es el responsable ante la administración de llevar a cabo la coordinación general del servicio, la cual tiene por finalidad hacer el seguimiento del servicio y evaluar el grado de cumplimiento, resolver las posibles incidencias en relación con el desarrollo del servicio y trasladar a la entidad prestadora del servicio las consideraciones, las instrucciones, los protocolos y los procedimientos, y asegurarse la aplicación efectiva en la organización y en la prestación de los servicios.

La Consejería de Asuntos Sociales y Deportes designara la persona que participara en representación de la Administración en este nivel de coordinación para analizar el funcionamiento del servicio, la distribución de recursos, el estado de ejecución, el cumplimiento de los protocolos de actuación, y elaborar, si procede, las propuestas de mejora que consideren oportunas. Esta coordinación se ha de hacer un vez al año, y todas las veces que sea necesario por las circunstancias.

#### **6.1.2. Coordinación técnica del servicio**

El coordinador técnico o coordinadora técnica de la entidad prestadora del servicio ha de mantener reuniones de coordinación con los técnicos de referencia de dependencia y de los servicios sociales de cada municipio, si procede, al objeto de establecer los criterios de priorización de los casos para hacer el seguimiento.



Se establecerán reuniones periódicas mensuales de coordinación técnica entre el/la TS de referencia de la zona del SAD de la entidad prestadora del servicio y el/la TS de la Fundación de Atención y Soporte a la Dependencia y de Promoción de la Autonomía Personal de las Illes Balears, para el seguimiento de casos y traspaso de información (ajuste de horas de pia, altas, bajas, incidencias, etc.).

Se establecerán reuniones, al menos trimestrales, entre la coordinación técnica de la entidad prestadora del servicio y la coordinación del SAD de la Dirección General de Atención a la Dependencia para el seguimiento y incidencias del servicio.

Así mismo, se ha de hacer una reunión de coordinación técnica siempre que sea necesario por las características del caso, las incidencias acaecidas, las derivadas de una situación de urgencia o de una situación sobrevenida, así como la revisión de la lista de espera. En caso que se considera conveniente, cualquiera de las partes puede convocar a la otra.

El coordinador técnico o coordinadora técnica ha de aportar a la reunión la información necesaria de cada persona usuaria para revisar el cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan de trabajo individual.

## **7. Justificación del servicio**

La entidad prestadora del servicio ha de presentar mensualmente, en formato electrónico, la información relativa a la prestación del servicio mediante la aportación de la documentación siguiente:

- Factura del mes en la cual ha de constar el importe de la liquidación de las horas realizadas durante el mes de facturación.
- A esta factura se ha de adjuntar, debidamente firmado por el representante legal de la entidad prestadora del servicio, una relación detallada de los usuarios, mediante un archivo informático, según el modelo facilitado por la Dirección General de Atención a la Dependencia, que ha de contener los conceptos siguientes: "Nombre y apellidos, DNI/NIE, grado reconocido de dependencia, tipo de prestación, número de horas de atención mensual, tarifa aplicada, coste total mensual del servicio, copago (€/hora) del servicio, copago total mensual del servicio, y coste líquido mensual del servicio".

Así mismo, la entidad prestadora del servicio está obligada a conservar durante la vigencia del concierto la relación de los documentos de conformidad firmados por los usuarios en los que consta la conformidad con el total de horas de servicio de ayuda a domicilio realizadas cada mes.



## **8. Obligaciones de las partes**

### **8.1. Obligaciones de la entidad prestadora del servicio**

1. Asegurar la calidad técnica de la prestación del servicio, que ha de llevar a cabo con la organización técnica, económica y de personal adecuada para ejecutar la prestación objeto del concierto, con la calidad y la eficacia debidas.
2. Garantizar el funcionamiento y la continuidad del servicio, de conformidad con las condiciones establecidas en este Pliego.
3. Respetar y cumplir los procesos de planificación, ejecución y evaluación del servicio marcados por la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes.
4. Adecuar su actividad a toda la normativa y las instrucciones que emita la Comunidad Autónoma de las Illes Balears relacionada con la gestión del servicio.
5. Garantizar la prestación óptima del servicio y la atención a las personas usuarias de acuerdo con el programa individual de atención, para lo cual contratará el personal necesario, el cual ha de cumplir los requisitos de titulación o capacitación profesional necesarios para poder prestar los dos tipos de tareas que la ejecución de este concierto comporta. El personal mencionado dependerá exclusivamente de la entidad prestadora del servicio, la cual tiene todos los derechos y deberes inherentes a la calidad de patrón y ha de cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de prevención de riesgos laborales. A su vez, ha de respetar todas las normas y condiciones establecidas mediante negociación colectiva que sean de aplicación al personal que presta el servicio.
6. Garantizar la cobertura diligente de las bajas que se puedan producir, evitando cambios innecesarios en el servicio y garantizando la máxima estabilidad del personal que lo presta para minimizar los efectos que los cambios, las rotaciones y las sustituciones puedan suponer para las personas usuarias. Las horas correspondientes a servicios que se hayan dejado de prestar por razón de enfermedad no se pueden facturar. Los períodos de vacaciones y los permisos del personal de la entidad prestadora del servicio de acuerdo con los convenios laborales no eximen del cumplimiento de la prestación de los servicios. En caso de enfermedad, el plazo máximo para hacer la sustitución es de 24 horas. En caso de sustitución, la entidad prestadora del servicio ha de facilitar al personal sustituto los datos de la persona usuaria y toda la información necesaria para garantizar el seguimiento del plan de trabajo establecido.
7. Garantizar una respuesta, en el plazo máximo de quince días naturales, a las demandas de alta de atención a nuevas personas usuarias que se hagan desde la Dirección General de Atención a la Dependencia mediante la aplicación informática.



8. Presentar puntualmente la información y los datos del servicio que solicite la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes.
9. Garantizar el uso de instrumentos de gestión informática compatibles con el sistema informático previsto por la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes para incorporar los datos de gestión de los casos del servicio de atención domiciliaria.
10. Garantizar los mecanismos necesarios para hacer efectiva la coordinación prevista en el concierto, participando en las comisiones y las reuniones que especifica este Pliego de condiciones así como en otras que se puedan convocar.
11. Informar de los cambios que se producen en la situación y el estado de la persona usuaria que afecten la atención de sus necesidades.
12. Comunicar las bajas, las incidencias o las quejas que se producen entre las personas usuarias del servicio por cualquier motivo. La entidad prestadora del servicio ha de comunicar la información (incorporándola directamente en el sistema informático DISDEP o el medio telemático que se determine) sobre la prestación del servicio (datos de alta y de baja, profesional que ha de llevar a cabo el servicio, horario de atención, etc.).
13. Hacer la facturación mensual para las personas beneficiarias, de acuerdo con los precios de referencia del servicio y la participación económica que haya establecido la Administración en cada caso. Recaudar mensualmente las cuantías de participación económica de los usuarios del servicio.
14. Facilitar la comprobación y la inspección de la materialización y la calidad de los servicios prestados (y la documentación relacionada) con los medios que la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes considere oportunos.
15. Llevar a cabo las funciones de formación, supervisión y soporte técnico del personal propio.
16. Comunicar la propuesta de alumnos en prácticas, si procede, de los centros de formación de profesionales del trabajo directo en el domicilio, según la normativa y el procedimiento establecido, para que lo apruebe la Dirección General de Atención a la Dependencia.
17. Favorecer la integración en la prestación del servicio de empresas, profesionales o entidades que la Consejería de Asuntos Sociales y deportes considere de interés social, para facilitar el acceso a los puestos de trabajo de personas con dificultades o excluidas del mercado laboral.



18. Asumir la responsabilidad del funcionamiento correcto del servicio y de los daños que el personal pueda sufrir o ocasionar por cualquier causa en el domicilio de las personas usuarias y, por tanto, disponer de un seguro para cubrir la responsabilidad civil. La entidad prestadora del servicio también se ha de hacer cargo de un seguro de accidentes para las personas beneficiarias de las actividades promovidas desde el servicio. Igualmente, es responsable de las sustracciones de cualquier material, valores o efectos que denuncie ante la autoridad competente la persona usuaria afectada. La entidad prestadora del servicio ha de garantizar la defensa jurídica de sus trabajadores contra las denuncias que se produzcan por estos hechos, sin perjuicio de las actuaciones que puedan derivarse, en caso que se prueben los hechos denunciados.

19. Velar para que el personal no asuma la percepción de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica de las personas usuarias. La entidad prestadora del servicio es responsable de este cumplimiento.

20. Adoptar las medidas necesarias y establecer las de contratación laboral que favorezcan la permanencia del personal al efecto de garantizar la continuidad del servicio y evitar la rotación de acuerdo con la normativa laboral.

21. Garantizar el contacto de la persona usuaria con la entidad prestadora del servicio o de la entidad prestadora del servicio con la persona usuaria para facilitar un flujo adecuado de la información o de cualquier incidencia que pueda afectar el servicio.

22. Uniformar al personal con, como mínimo, dos batas o blusas y calzado apropiado, que se han de adaptar de manera adecuada a los climas de verano e invierno, los equipos de protección individual y las herramientas necesarias para el ejercicio de la profesión (guantes, mascarilla u otro material de protección cuando sea necesario y de conformidad con los protocolos de riesgos laborales). El uniforme no ha de llevar otra identificación que no sea la tarjeta con el nombre y los apellidos del o la profesional, y el logotipo de la entidad, el de Consejería de Asuntos Sociales y Deportes y el de la Red Pública de Atención a la Dependencia.

23. Informar a la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes de cualquier actuación que involucre a las personas usuarias y que se encuentre fuera de las condiciones establecidas previamente en este Pliego de condiciones o en cualquier otro documento similar.

24. Garantizar el cumplimiento de la normativa en materia de prevención, formación, medidas y evaluación de riesgo laborales, disponiendo de un plan de prevención y de una persona responsable de la coordinación en esta materia.

25. Elaborar una memoria de gestión técnica anual del servicio.



## **8.2. Obligaciones del titular del servicio (Consejería de Asuntos Sociales y Deportes)**

1. Garantizar la autonomía de gestión de la entidad prestadora del servicio en los márgenes de las condiciones que define este Pliego de condiciones.
2. Suministrar toda la información y la documentación necesaria sobre las personas usuarias, rellenada debidamente (la petición de alta al servicio, el programa individual de atención, el copago de la prestación por parte de la persona usuaria, etc.), para que se pueda iniciar el servicio.
3. Poner en conocimiento de la entidad prestadora del servicio cualquier cuestión relativa a la persona usuaria que pueda ser objeto de actitudes y medidas preventivas, especialmente en supuestos de enfermedades infecciosas o contagiosas, enfermedades mentales o drogodependencias.
4. Informar con diligencia de las modificaciones en relación con los circuitos y los criterios de trabajo que afecten a la prestación del servicio de ayuda a domicilio.

## **9. Titularidad y difusión del servicio**

La representación externa, a los efectos de la relación con entidades, instituciones, medios de comunicación, etc., corresponde a la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes. Toda publicidad o difusión del servicio ha de tener el visto-bueno previo de la Consejería.

Corresponde a la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes la titularidad de la documentación derivada de la relación con las personas usuarias, de la prestación del servicio o la que resulte de la elaboración de informes, estudios o cualquier otro tipo de contenido que la entidad prestadora del servicio elabore en cualquier fase de desarrollo del servicio y se derive de la gestión técnica del concierto. En toda la documentación ha de constar la titularidad pública del servicio. La Consejería de Asuntos Sociales y Deportes indicará, al inicio del concierto, la estructura, el contenido y el logotipo que ha de constar en todos los documentos de registro y en la imagen externa del servicio.

## **10. Confidencialidad y protección de datos de carácter personal**

La entidad prestadora del servicio y el personal correspondiente han de respetar las prescripciones de la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, y, especialmente, los artículos relacionados con el tratamiento automatizado de datos y las medidas de seguridad de los ficheros informatizados en que consten datos de carácter personal de nivel alto.



La entidad prestadora del servicio ha de recoger de cada persona usuaria los datos de carácter personal establecidos en el anexo 3 de este Pliego de condiciones técnicas. Al margen de estos datos, la entidad prestadora del servicio no puede obtener, bajo ninguna circunstancia, otros datos de las personas usuarias (escritos, registrados, filmados o efectuados por cualquier otro medio audiovisual) que los aportados por la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes. La cesión solamente se hará temporalmente para llevar a cabo la prestación del servicio, tal como establece el concierto de servicios suscrito.

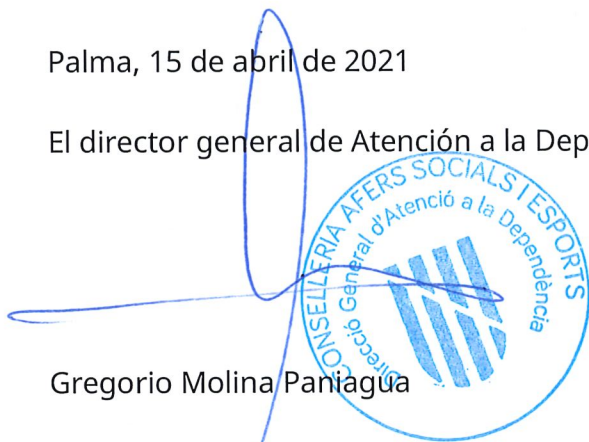
El contenido de la base de datos y los archivos para ejecutar el concierto son propiedad de la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes, y la entidad prestadora del servicio se compromete a destruir los datos cedidos y no conservar ninguna copia una vez finalizado el concierto vigente.

Estos datos no se pueden aplicar ni utilizar para ninguna finalidad diferente de las que consten en el concierto y, además, no se pueden comunicar a terceras personas, ni tan solo para conservarlas. Cualquier uso indebido de los datos es responsabilidad de la entidad prestadora del servicio, de manera que la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes que exenta.

Palma, 15 de abril de 2021

El director general de Atención a la Dependencia

Gregorio Molina Paniagua





## Anexo 1.

### Programa individual de atención para personas en situación de dependencia

Nombre:	Apellidos:
DNI / NIE:	Núm. expediente CAIB:
Grado:	Fecha de efecto del derecho:

#### Recurso acordado:

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Promoción de la autonomía personal                              | <input type="checkbox"/> Asesoramiento tecnológico                  |
| <input type="checkbox"/> Teleasistencia básica   | <input type="checkbox"/> Teleasistencia avanzada                    |
| <input type="checkbox"/> Ayuda a domicilio (SAD)   | <input type="checkbox"/> Red discapacidad                           |
| <input type="checkbox"/> Prestación económica de cuidados en el entorno familiar (PECEF) |   |
| <input type="checkbox"/> Ayuda a domicilio + PECEF                                       |   |
| <input type="checkbox"/> Centro de día (CD)  | <input type="text"/>  |
| <input type="checkbox"/> Centro de día + SAD (grados II y III)                           | <input type="text"/>  |
| <input type="checkbox"/> Prestación económica vinculada al servicio                      | <input type="text"/>  |
| <input type="checkbox"/> Residencia:   |   |
| Opción 1: <input type="text"/>   | Opción 2: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Indiferente |

#### Acuerdos de la opción negociada

--

Declaro que este PIA se ha elaborado con la participación, previa consulta y, en su caso, elección entre las alternativas propuestas por parte del beneficiario y/o su familia o entidades tutelares que le representen, tal como se recoge en el artículo 29 de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre.

Técnico PIA:	Firma:
Teléfono:	
Fecha:	



## Informaciones de carácter general según el Plan Individual de Atención (PIA) acordado.

1. El servicio de **Teleasistencia** es gratuito.
2. Si usted ha acordado una prestación económica para cuidados en el entorno familiar:
  - a) Debe comunicar cualquier cambio, especialmente cuando haya un cambio de cuidador, de domicilio, un ingreso hospitalario o desplazamiento temporal fuese de su domicilio.
  - b) **En caso de recibir una prestación económica mientras espera acceder al servicio de ayuda a domicilio, a un centro de día o en una residencia, ésta se dará de baja cuando comience a recibir el servicio.**
3. El **servicio de ayuda a domicilio (SAD)** tiene un copago que en relación a su capacidad económica. Este importe se lo cobrará el proveedor del servicio.
4. Si usted ha solicitado una plaza en un **centro de día o en una residencia**:
  - a) Entrará en la lista general con las opciones que haya elegido. Pero, en caso de renuncia, sea telefónica o por escrito, saldrá de la lista de la opción que le han llamado o haya puesto por escrito.
  - b) Si cuando, desde la central de reservas, le llamen para confirmar el centro al que irá, usted renuncia a la plaza, quedará fuera de la lista durante seis meses (Decreto 63/2017).
  - c) Si cuando lo llamen, desde el centro, para realizar el ingreso usted renuncia, perderá esta plaza.
  - d) Para pedir un traslado de centro deben pasar, como mínimo, cuatro meses desde el ingreso.
  - e) Tanto el centro de día como la residencia tienen un copago que va en relación con su capacidad económica. Este importe le cobrará el proveedor del servicio.
5. Si usted ha acordado una **prestación económica vinculada al servicio**, y se encuentra en la lista de espera, pendiente de ocupar una plaza autorizada, no generará retrasos económicos anteriores a ocupar la plaza autorizada.
6. Ante cualquier consulta o cambio al PIA acordado puede ponerse en contacto con su trabajador social de dependencia.



## ANEXO

### OBJETIVOS DE LA OPCIÓN ACORDADA DE SAD

---

El objetivo del Servicio de de ayuda a domicilio es el conjunto de actuaciones que se llevan a cabo dentro del domicilio de la persona en situación de dependencia, con el fin de atender las necesidades básicas de la vida diaria y incrementar su autonomía, posibilitando la permanencia en el domicilio.

Este servicio comprende la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria y la cobertura de las necesidades domésticas, que sólo es darán conjuntamente con el servicio de atención personal.

La intensidad del servicio de SAD estará en función de este PIA y se determinará el nº de horas mensuales asistenciales del servicio según el grado de dependencia y las necesidades del beneficiario.

### ACUERDOS SAD

---

El servicio de SAD de alta intensidad contemplará preferentemente las siguientes particularidades que siempre serán consensuadas con posterioridad con el usuario y el técnico del servicio proveedor en la primera visita realizada para iniciar el servicio con el fin de adaptar los objetivos del SAD a los posibles cambios que se puedan haber dado desde la firma del PIA y la resolución del mismo.

#### Intensidad según grado de dependencia:

GRADO III:

Grado III (46-70h)

GRADO II:

Grado II (21-45h)

GRADO I:

Grado I (12-20 h)

#### Total de horas mensuales se repartirán:

SAD de cuidados a la persona: \_\_\_ h.  SAD de atención en el hogar: \_\_\_ h.

#### Tareas a realizar:

##### **Tareas básicas de carácter personal y complementario**

Las tareas de atención personal son la base fundamental del servicio, ya que permiten el mantenimiento de la persona en su medio.

- Higiene personal, incluyendo vestir/desvestir, lavado de pelo y todo lo que requiere la higiene habitual.
- Ducharse o bañarse.
- Cortar uñas (excepto en personas diabéticas u otras patologías adversas).
- Aplicación de cremas hidratantes y/o que activan la circulación sanguínea.



- Cambio de pañales y bolsas de colostomía. Cambio de colector, vaciado de bolsas de orina.
- Ayuda o apoyo en la movilización dentro del domicilio.
- Atención especial en el mantenimiento de la higiene personal de personas encamadas y incontinentes para evitar la formación de escaras.
- Control y supervisión de la ingesta de medicamentos prescritos de tratamiento oral y/o cutáneo Supervisión de los niveles de glucemia.
- Levantar y llevar a la cama.
- Realizar cambios de postura personas encamados.
- Transferencias de la cama a la silla de ruedas, el WC y viceversa.
- Preparar merienda de la mañana, servir comida, merienda y cena.
- Hacer la cama, cambio de sábanas.
- Compras dentro del barrio con la persona atendida (acompañamientos compras)
- Acompañamientos a consultas médicas de su Centro de Salud.
- Recogida y gestión de medicamentos en la farmacia. Preparación de los pastilleros de medicación.
- Tirar los pañales cambiados en el servicio.
- Tirar basura a personas solas y con movilidad reducida.
- Apoyo en la economía doméstica, ofreciendo supervisar el control de gastos e ingresos. No se realizarán operaciones bancarias.
- Ayudar a entender la correspondencia.
- Acompañamientos en la parada del transporte a centros especializados (ida/vuelta).

#### **Tareas básicas de carácter doméstico**

Su finalidad es mantener las condiciones de higiene de la vivienda. Para poder iniciar el SAD las condiciones higiénicas y de habitabilidad de la vivienda previas al inicio del servicio son imprescindibles No se realizarán limpiezas en profundidad, sólo de mantenimiento.

- ⇒ Recoger la ropa sucia, poner la lavadora, (cuanto el domicilio disponga de los medios necesarios), extender, doblar y guardar la ropa. No se lavará a mano.
- ⇒ Limpiar el suelo del baño y las piezas más importantes (inodoro, lavabo y ducha/bañera).
- ⇒ Barrer y fregar las dependencias más importantes y utilizadas por la persona atendida.
- ⇒ Quitar el polvo del mobiliario de las dependencias más importantes, siempre que no sea necesario utilizar escaleras.
- ⇒ Cambio de ropa de estación.
- ⇒ Compras domésticas, sin acompañamiento de la persona atendida, de productos de primera necesidad. Peso máximo de la compra 7 Kg. Es aconsejable la utilización de carritos de compra.
- ⇒ Fregar vajilla de uso diario que haya utilizado la persona atendida durante el servicio.
- ⇒ Elaboración de menús en colaboración con el Centro de Salud, si fuera necesario.

**Tareas básicas de carácter rehabilitador** (Preventivas, integradoras, relacionales y educativas)



- ⇒ Prevención de úlceras.
- ⇒ Caminar por el domicilio.
- ⇒ Subir y bajar escaleras, siempre que estas presenten las condiciones de seguridad adecuadas.
- ⇒ Corregir, mejorar o enseñar hábitos alimentarios y higiénicos saludables.
- ⇒ Enseñar a organizar la casa y realizar las diferentes tareas domésticas.
- ⇒ Movilizaciones por el entorno (paseos).
- ⇒ Potenciar valores positivos para la superación de situaciones de crisis.
- ⇒ Estimular cambios de hábitos positivos.
- ⇒ Motivar a la persona para que mantenga el contacto con los familiares, amigos y la comunidad.
- ⇒ Estimular la actividad física y mental.

**Otras observaciones**

--

ATENCIÓN:  LUNES  MARTES  MIÉRCOLES  JUEVES  VIERNES  SÁBADO  DOMINGO

**HORAS DIARIAS DE INTERVENCIÓN:**

<b>TRABAJADOR/A SOCIAL:</b>	
<b>Nº USUARIO:</b>	<b>FECHA:</b>



## **Anexo 2.**

### **Protocolo de actuación ante la detección por parte de la entidad prestadora del servicio, de casos no susceptible de recibir la prestación de SAD.**

En el supuesto que la entidad prestadora del servicio valore que el caso no es susceptible de recibir SAD (por ejemplo por falta de higiene de la vivienda, problemas graves de salud mental, etc.) se procederá de la manera siguiente:

1. La entidad prestadora del servicio emitirá un informe con un diagnóstico psicosocial y los motivos de no poder iniciar el servicio, dirigido a la coordinación del SAD de la Dirección General de Atención a la Dependencia y a el/la TS de la Fundación Balear de Dependencia (FBD).
2. Se realizará una reunión de coordinación entre el/la TS de la entidad prestadora del servicio que ha realizar la valoración i el/la TS de referencia de FBD y si fuese el caso, de otros agentes implicados (profesionales salud, de CMSS, etc.) para poder tener un visión interdisciplinar del caso, tener conocimiento de los recursos implicados y otros que se puedan solicitar así como de las intervenciones hechas o que se puedan realizar.
3. En el caso que se siga considerando el SAD como recurso idóneo, el/la TS de FBD en coordinación con otros profesionales referentes del caso (salud, CMSS, etc) y con el/la TS de la entidad prestadora del servicio, hará una visita domiciliaria o las intervenciones que considere oportunas para poder valorar el inicio de servicio.
4. Si se valora que finalmente el servicio no se puede llevar a cabo, el/a TS de FBD hará una derivación al recurso, administración o institución que considere oportuna juntamente con un informe social de derivación o un cambio de PIA para asignar otro recurso de dependencia.



### **Anexo 3.**

#### **Protocolo de actuación antes de iniciar el servicio.**

En cualquier caso, para iniciar el servicio, la entidad concertada ha de disponer de los datos necesarios para planificar el servicio y asegurar, antes del alta, los aspectos siguientes:

- Presentación como interlocutor ante la persona usuaria para atender cualquier incidencia que esta quiera expresar sobre el funcionamiento del servicio y facilitar los datos de contacto.
- Aportación de la documentación referente al funcionamiento del servicio, el plazo para iniciarlo así como los derechos y las obligaciones de la persona usuaria.
- Valoración de las necesidades específicas de atención de la persona usuaria, y acuerdo de las tareas y los horarios concretos del servicio. Para hacer la valoración previa al inicio del servicio, la entidad prestadora del servicio ha de disponer, como mínimo, de la información actualizada siguiente (esta información podrá ser proporcionada por la Dirección General de Atención a la Dependencia, pero si esta no fuese suficiente o no estuviese actualizada, será la entidad prestadora del servicio la responsable de obtenerla):
  - Datos personales de la persona usuaria y el núcleo familiar.
  - Estado de salud (situación cognitiva y medicación prescrita).
  - Situación de dependencia en las actividades de la vida diaria.
  - Situación sociofamiliar.
  - Características de la vivienda (barreras arquitectónicas, existencia de ayudas técnicas, salubridad, etc.).
  - Recursos sociales de apoyo e identificación del tipo de necesidades de atención.

(Esta valoración, como proceso integral y continuado, se ha de actualizar cuando se produzcan cambios substanciales respecto a la valoración inicial).

- Entrega y explicación de las Condiciones Generales del Servicio, haciendo especial énfasis en los Derechos y responsabilidades de la persona usuaria del servicio, plazo mínimo para comunicar ausencias del domicilio que impidan la realización del servicio e información sobre el sistema de presentación de quejas y sugerencias.
- Aceptación expresa e informada de la persona usuaria o su representante legal de las condiciones del servicio (documento de conformidad).



- Plan de atención consensuada con la persona usuaria o su representante legal, mediante la firma del Contrato asistencial.
- Presentación a la persona usuaria de el/la profesional de atención directa que prestará el servicio de atención domiciliaria.
- Información a la persona usuaria o su representante legal del seguimiento especial que se llevará a cabo durante los primeros días de inicio del servicio para facilitar la adaptación de la persona usuaria.
- Procedimiento en caso de solicitud de modificación de horas o renuncia al servicio, así como para comunicaciones y reclamaciones respecto al servicio.

La coordinación técnica de la entidad prestadora del servicio, durante la visita al domicilio, rellenará la ficha de prevención de riesgos laborales en función de las tareas concretas que se tengan de realizar y la valoración de las condiciones de trabajo y los riesgos laborales que puedan afectar a sus profesionales que presten servicios en el domicilio.

En el caso que las condiciones de la vivienda indiquen riesgos laborales, la coordinación técnica elevará un informe al comité de seguridad y salud de la entidad prestadora del servicio para que valore los mismos y haga una propuesta.



#### **Anexo 4.**

##### **Protocolo de Procedimiento de inicio del servicio y el contrato asistencial**

- El contrato asistencial ha de expresar la conformidad de ambas partes respecto de las condiciones de la prestación, que incluirá, como mínimo las condiciones de la prestación y además:
  - Núm. de expediente otorgado por la Dirección General de Atención a la Dependencia.
  - Datos de la entidad prestadora del servicio. Nombre del/de la coordinador/a técnico/a del servicio y teléfono de contacto.
  - Datos de identificación de la persona usuaria o su representante legal.
  - Objeto del contrato y titularidad del servicio.
  - Modalidades y condiciones para la prestación del servicio.
  - Derechos y obligaciones para la prestación del servicio así como autorización para cesión y el tratamiento de datos de acuerdo con la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, y la normativa que la desarrolla.
  - Condiciones de pago: coste del servicio e importe del copago, si procede, con especificación de los datos bancarios para la domiciliación.
  - Información sobre el encuadramiento de acuerdo con la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.
  - Actuaciones ante incidencias, conflictos, quejas y reclamaciones.
  - Firma de la persona usuaria y el representante de la entidad prestadora del servicio.
  
- El Contrato asistencial ha de estar firmado por la persona usuaria (o su representante legal) y la coordinación técnica de la entidad prestadora del servicio.
  
- Una vez firmado, la entidad prestadora del servicio ha de entregar una copia a la persona usuaria juntamente con el documento explicativo de las condiciones generales del servicio. Se colgará una copia del contrato asistencial en la aplicación informática de la Dirección General de Atención a la Dependencia que gestiona el servicio.
  
- La entidad prestadora del servicio ha de iniciar la prestación del servicio, como máximo en los quince días naturales siguientes a la recepción de la propuesta de alta en el servicio.



- Siempre que se haga efectivo el alta de un servicio, la entidad prestadora ha de dejarlo registrado en la aplicación informática de la Dirección General de Atención a la Dependencia.
- La coordinación técnica designada por la entidad, realizará una llamada telefónica de seguimiento dentro de los quince días posteriores al inicio del servicio. La finalidad del contacto telefónico es comprobar que el servicio se desarrolla con normalidad y en concreto comprobar que se cumple lo acordado en el contrato asistencial, saber el grado de satisfacción de la persona usuaria respecto al servicio y resolver cualquier duda o incidencia que pueda tener.
- La coordinación técnica elaborará un registro donde conste la realización y los contenidos del contacto telefónico que ha de incorporarse al expediente de la persona usuaria.
- La entidad prestadora del servicio tendrá que disponer de los registros pertinentes de las llamadas de seguimiento al efecto de dar cumplimiento a las tareas de inspección y control de la Dirección General de Atención a la Dependencia.



## Anexo 5.

### **“Gestión de las incidencias y reclamaciones de la prestación SAD detectadas por la entidad prestadora del servicio”**

- Las entidades prestadoras del servicio estarán obligadas a registrar, clasificar, reportar y resolver las quejas, reclamaciones y sugerencias de las personas usuarias.
- Las personas usuarias habrán de ser informadas, por parte de la entidad, de los canales de comunicación para presentar una queja o sugerencia y que, como mínimo, serán por escrito o verbalmente, a través de una llamada telefónica o expresándolo directamente a el o la profesional de atención domiciliaria.
- La entidad prestadora del servicio tendrá que atender correctamente y responder por escrito cualquier queja, reclamación o sugerencia que reciba directamente.
- La Dirección General de Atención a la Dependencia tendrá acceso a la información sobre quejas a través del acceso al registro de quejas que la entidad ha de tener actualizado. En este documento constara también la respuesta dada a la persona usuaria.
- La entidad prestadora del servicio confeccionara un informe mensual de quejas que enviará mensualmente a la coordinación del SAD de la Dirección General de Atención a la Dependencia con las quejas recibidas y las resoluciones adoptadas, con el contenido que se establece a continuación:
  - ✓ Número de incidencias abiertas durante el mes, clasificadas por la tipología de queja y por el canal de recepción.
  - ✓ Número de incidencias totales resueltas durante el mes, clasificadas por tipología.
  - ✓ Valoración de la fundamentación de la queja.
  - ✓ Grado de satisfacción respecto a la respuesta ante la queja.
  - ✓ Numero de sugerencias, tipología y propuesta de abordaje de las sugerencias.
  - ✓ Número de felicitaciones y concreción sobre los motivos.