

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

GUÍA DE ACTUACIÓN

ÍNDICE

Introducción.....	3
Presentación.....	3
Cuadrantes.....	3
Llegada y Salida.....	4
Cambios o Sustituciones de Auxiliares.....	4
Tratamiento, Cortesía, Relaciones Personales	5
Sobre el Servicio	6
Sobre las Actuaciones.....	7
Coordinación.....	18

INTRODUCCIÓN.

El presente documento es fruto de la experiencia en la prestación del Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio, y va dirigido a las Auxiliares de Ayuda a Domicilio, como profesionales fundamentales en la atención directa al usuario.

Pretende recoger y transmitir la información adecuada y necesaria sobre aquellos aspectos del Servicio que les afecta directamente, con objeto de facilitar la práctica diaria y contribuir a mejorar entre todos/as la calidad de la atención.

PRESENTACIÓN.

1. El primer contacto entre la Auxiliar de Ayuda a Domicilio y el usuario será siempre a través de los responsables de la empresa.
2. Cuando un servicio se inicia por primera vez, el día de la visita conjunta, deben de cubrirse los siguientes puntos:
 - Realizar las presentaciones correspondientes.
 - Entrega del comunicado de alta en el servicio, donde se refleja todos los aspectos importantes de la prestación:
 - Fecha de Inicio del servicio.
 - Nombre de la Auxiliar.
 - Distribución semanal de las horas decretadas.
 - Pormenorización de las tareas a realizar.
 - En qué consiste su servicio, cuáles son las tareas que la auxiliar realizará y cuáles no.
 - El nombre de la Coordinadora de la empresa y su teléfono.
 - Recogida de una copia del comunicado de alta firmada por el usuario.
 - Entrega de un ejemplar del Reglamento de Régimen Interno del Servicio.
 - Realizar un resumen comprensivo de los apartados más significativos del documento, por parte de la Coordinadora de la Empresa.
 - Satisfacer todas las preguntas que nos realicen.

CUADRANTES.

3. El cuadrante horario y de tareas que se le facilitará a la Auxiliar de Ayuda a Domicilio no es orientativo, debe realizarse tal cual viene indicado. Cuando concurra una circunstancia que obligue al cambio de cualquier dato del cuadrante solo será válido cuando la Coordinadora facilite el nuevo cuadrante.

4. Especial interés merece la entrada y la salida del domicilio, la cual se deberá cumplir aunque sea el propio usuario quien indique la posibilidad de finalizar antes o después de la hora señalada. Se podrá modificar esta norma con autorización expresa de la Coordinadora y siempre que se refleje como una observación en el cuadrante.

El cuadrante es un documento que la auxiliar debe llevar siempre, y que no puede facilitar a los usuarios, para garantizar la confidencialidad de los demás usuarios.

LLEGADA, SALIDA.

5. Se llegará y se saldrá del domicilio del usuario/a puntualmente.

A la llegada al domicilio, si no contestase a la llamada, se comunicará la incidencia a la Coordinadora. Tras esperar las gestiones telefónicas que la empresa realice se recibirán instrucciones.

La auxiliar dejará constancia de su permanencia en el domicilio del usuario en la fecha y hora correspondiente. Esto se hará a través de una nota, bien en el buzón o bajo la puerta, o bien se entregará en mano a algún vecino o conocido.

6. La auxiliar nunca podrá permanecer sola en el domicilio del usuario, ni aun cuando sea él mismo quien lo indique, informando a la Coordinadora del hecho.
7. Excepcionalmente los usuarios podrán autorizar por escrito a la Auxiliar de Ayuda a Domicilio para que ésta tenga en su poder la llave del domicilio, tanto si ésta es la llave de acceso a la vivienda o al portal del edificio, siempre que se confirme que el usuario o algún familiar no puedan abrir la puerta por sus propios medios y no se convierta en una práctica generalizada.

CAMBIOS O SUSTITUCIONES DE AUXILIARES

8. Se debe comunicar lo antes posible a la Coordinadora cualquier retraso, ausencia o suspensión de la auxiliar en el servicio. La Coordinadora dará las instrucciones oportunas a la auxiliar e informará inmediatamente al usuario de la incidencia.
9. Las ausencias de la auxiliar no deben afectar a los usuarios. Por tanto, si son previsibles (permisos, licencias...) deben comunicarse lo antes posible a la empresa, de cara a facilitar la correspondiente sustitución.

Una vez que la auxiliar conozca el día de su incorporación deberá contactar con su coordinadora para que ésta le facilite las últimas novedades o incidencias que se hayan producido con los usuarios que tiene asignado.

10. Cuando una Auxiliar de Ayuda a Domicilio cause baja por enfermedad, comunicara inmediatamente a su empresa la situación, ésta informará inmediatamente al usuario de la incidencia y localizará a una sustituta.

Cuando esto ocurra, la auxiliar sustituta seguirá el horario y tareas proporcionado por la empresa. Al llegar al domicilio de cada usuario, le saludará por su nombre, se identificará correctamente, e indicará en nombre de quién realiza el servicio.

11. Las auxiliares sustitutas deberán tener un comportamiento discreto, evitando realizar comentarios que descalifiquen el trabajo de la titular del servicio, informando de las posibles deficiencias a la Coordinadora de la Empresa.

TRATAMIENTO, CORTESÍA, RELACIONES PERSONALES.

12. Se tratará a todos los usuarios de usted, a no ser que se indique lo contrario por su parte.
13. No se deben aceptar nunca regalos, comida o bebida de los usuarios, siendo importante no negarse de forma despreciativa. De la misma manera no debe realizarse regalos a los usuarios.
14. No admitir propinas o préstamos del usuario, o viceversa.
15. Queda terminantemente prohibido pactar con el usuario otros servicios o tareas que no estén dentro del comunicado de alta, aun cuando éste sea remunerado o no, o esté fuera de la jornada laboral de la auxiliar.
16. No se puede fumar ni comer en los domicilios de los usuarios. De igual manera, no se interrumpirán los servicios por estos motivos.
17. Las auxiliares no podrán hacer uso del teléfono móvil personal mientras estén realizando un servicio. Lógicamente esta restricción no afecta a cualquier tipo de emergencia que pudiera sufrir la trabajadora o un familiar de ésta.

De igual manera, no se podrá realizar un servicio haciendo uso de auriculares conectados a algún dispositivo electrónico (reproductores de música).

18. No se deben realizar comentarios de unos usuarios a otros, es absolutamente necesario el secreto profesional, guardando total discreción sobre cuánto conozcamos del usuario en razón del servicio.
19. Bajo ningún concepto se podrá facilitar a los usuarios los teléfonos particulares, cualquier comunicación con la Auxiliar de Ayuda a Domicilio tiene que ser a través de los responsables de la empresa.
20. No hacer partícipes a los usuarios de los problemas personales que la Auxiliar de Ayuda a Domicilio pueda estar padeciendo, ni transferir con una actitud negativa sentimientos de malestar o preocupación.
21. Está totalmente prohibido visitar a cualquier usuario en el tiempo libre de la Auxiliar de Ayuda a Domicilio aún cuando ya no estén asignados al cuadrante o hayan producido baja, al igual que no se podrá realizar el servicio en compañía de familiares de la auxiliar u otras personas ajenas al servicio.
22. Las auxiliares no soportarán conductas irrespetuosas o violentas por parte de los usuarios o familiares. Si se produjera alguna de estas situaciones, la auxiliar nunca debe enfrentarse o discutir; abandonará el domicilio e informará de inmediato a la coordinadora referente del servicio.
23. Bajo ningún concepto se intentará utilizar las relaciones personales para obtener beneficios que afecten tanto a la Auxiliar de Ayuda a Domicilio como a un familiar de ésta.

SOBRE LAS ACTUACIONES

Según la Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía, la prestación del servicio comprende las siguientes actuaciones básicas:

1. Actuaciones de carácter doméstico.
2. Actuaciones de carácter personal.

- I. Actuaciones de carácter doméstico.

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

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

I. Relacionadas con la alimentación:

- Preparación de alimentos en el domicilio.

Se atenderá, en la medida de lo posible, los gustos personales que los usuarios tengan en esta materia al igual que la forma de preparación y presentación.

Planificando junto con el usuario, siempre que sus facultades lo permitan, menús que concilien sus preferencias con sus necesidades nutricionales.

- Servicio de comida a domicilio.

Este servicio se limita única y exclusivamente al traslado de los alimentos que el usuario retiraría de los comedores sociales en las mismas condiciones de envasado y conservación si pudiera desplazarse.

Estos establecimientos habilitarán una zona para que las Auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio no tengan que esperar.

- Compra de alimentos con cargo a la persona usuaria.

Si el usuario puede desplazarse fuera del domicilio, es importante que acompañe a la auxiliar siempre que sea posible.

La Auxiliar de Ayuda a Domicilio deberá realizar la lista de la compra con el usuario, siempre que sus facultades lo permitan.

Revisando periódicamente las existencias, comprobando fechas de caducidad o posibles olvidos.

Esta tarea se hará en el tiempo asignado a ese mismo usuario. Nunca en traslados entre servicios o en el tiempo libre de la Auxiliar de Ayuda a Domicilio.

Es imprescindible entregar el comprobante de caja y el cambio en cualquier compra que se realice.

2. Relacionados con el vestido:

- Lavado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.

Se atenderá, en la medida de lo posible, los gustos personales que los usuarios tengan en esta materia, no mezclar colores, tratar con cuidado la ropa delicada, comprobar la etiqueta para evitar pérdidas innecesarias.

Queda excluida de esta tarea el lavara a mano.

- Repaso y ordenación de ropa.

El repaso afectará exclusivamente a pequeños arreglos.

Debemos de supervisar el buen estado de la ropa, invitando a tirar aquellas prendas que claramente estén en desuso o deterioradas.

Cuando estemos ordenando la ropa en armarios o cómodas el usuario o un familiar deben de estar presente.

- Planchado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.

Especial atención con la ropa delicada, comprobar la etiqueta para evitar el deterioro de las prendas.

- Compra de ropa, con cargo a la persona usuaria.

Se seguirán los mismos criterios que en la compra de alimentos.

3. Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

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

Concretamos tres tipos limpiezas:

Limpiezas extraordinarias:

Si la vivienda se encontrara en condiciones higiénicas deficientes, se procederá, siguiendo el criterio de las Trabajadora Social Municipales, a una limpieza en profundidad del domicilio previa a la implantación del Servicio de Ayuda a Domicilio habitual.

Se debe seguir el siguiente protocolo:

Limpeza del Cuarto de Baño

- Limpiar los techos.
- Limpiar a fondo los sanitarios.
- Fregar los azulejos.
- Fregar la ventana incluyendo la persiana.
- Fregar la puerta.
- Lavar las cortinas de ventana y bañera.
- Limpiar armarios, repisas o estanterías, tanto por dentro como por fuera, sacándolo todo y colocándolo de nuevo en orden.
- Limpiar la lámpara incluyendo las bombillas.
- Limpiar con un trapo los enchufes e interruptores de luz.
- Barrer y fregar el suelo moviendo los objetos que pudieran existir.

Limpeza de la cocina

- Limpiar los techos.
- Fregar los azulejos.
- Fregar la ventana incluyendo la persiana.
- Fregar la puerta.
- Lavar las cortinas.
- Fregar los electrodomésticos, tanto por fuera como por dentro, desplazando aquellos que sean movibles y no supongan un gran esfuerzo para la trabajadora.
- Limpiar los armarios o despensas, tanto por dentro como por fuera, sacándolo todo y colocándolo de nuevo en orden. Aprovechar para tirar los alimentos caducados.
- Fregar vajilla, cubierto y útiles de cocina.
- Limpiar la lámpara y bombillas. Si es fluorescente, se saca el tubo, se lava y se vuelve a colocar.
- Limpiar con un trapo los enchufes e interruptores de luz.
- Fregar la mesa de cocina y sillas o banquetas.
- Desinfectar el cubo de basura.
- Barrer y fregar el suelo moviendo los objetos que pudieran existir.

Limpeza del Cuarto de Estar o Salón.

- Limpiar los techos.
- Fregar la ventana incluyendo la persiana.
- Fregar la puerta.
- Lavar las cortinas.
- Limpiar el polvo de librerías, estanterías, mesas, sillas, estufas, cuadros. Incluyendo cajones y vitrinas por dentro.
- Lavar con agua y jabón radiadores, espejos, figuras, jarrones, flores de tela, etc.
- Limpiar la lámpara. Si es de tulipas, se quitan, se friegan y se vuelven a colocar cuando estén secas, tras haber limpiado las bombillas y estructura de la lámpara.

- Lavar las fundas de sofás, cojines, tapetes de mesas, así como cepillar los tapizados de sillas, sillones y sofás.
- Sacudir o barrer las alfombras, si las hay.
- Limpiar con un trapo los enchufes e interruptores de luz.
- Barrer y fregar el suelo moviendo los muebles y accesorios, excepto librerías grandes, así como los rodapiés.

Limpeza de Dormitorios.

- Se realiza del mismo modo que el Salón, adecuando las tareas al tipo de muebles que tenga el usuario.
- Lavar la ropa de las camas (sábanas, mantas o colchas)
- Voltrear los colchones.

Todas estas operaciones se realizan con agua caliente, lavavajillas, desengrasante o amoníaco, utilizando estropajos, bayetas, trapos y guantes.

Limpeza habitual del hogar:

Se refiere a aquellas tareas del hogar de carácter diario o cotidiano que suponen un apoyo a los usuarios para la realización de actividades que requieren bastante frecuencia:

Dentro de este grupo tenemos las tareas que se realizan a diario, y por otra parte, tenemos las tareas que se realizaran periódicamente, estas últimas pueden modificarse a criterio de la Coordinadora de la Empresa.

Así tenemos:

- | | |
|---|----------------------------------|
| • Limpieza del cuarto de baño. | Diario |
| • Ventilar la casa. | Diario |
| • Hacer la cama. | Diario |
| • Barrer la casa. | Diario |
| • Quitar el polvo. | Diario |
| • Fregar la vajilla y recoger cocina. | Diario |
| • Fregar el suelo. | Diario |
| • Poner la lavadora y tender. | Entre 2 y cinco días por Semanal |
| • Planchar. | Semanal |
| • Limpiar lámparas. | Semanal |
| • Repasar ropa. | Según necesidad |
| • Limpieza de cristales. | Quincenal |
| • Barrer y fregar el suelo retirando muebles, siempre que no supongan un gran esfuerzo. | Quincenal |
| • Fregar la nevera por dentro. | Una vez al mes |
| • Quitar el polvo de los altos de los armarios. | Cada tres meses |

- Limpiar puertas. Cada tres meses
- Lavar cortinas, edredones, cojines. Cada seis meses
- Fregar azulejos y muebles de cocina. Cada seis meses
- Fregar azulejos y armarios del cuarto de baño. Cada seis meses
- Deshollinar paredes y techos. Cada seis meses
- Fregar ventanas y persianas. Cada seis meses
- Terrazas y pequeños patios. Según necesidad

Puede establecerse otra distribución en función de las necesidades del usuario, en cuyo caso se adjuntará como documento al cuadrante de la Auxiliar de Ayuda a Domicilio.

Es muy importante que tengamos especial cuidado con la mezcla de productos tóxicos, siguiendo el manual de prevención de riesgos laborales.

Bajo ningún concepto se realizará el fregado de suelos de rodillas.

Nunca debemos correr el riesgo de sacar el cuerpo por la ventana para limpiar el exterior, debemos solicitar al usuario que nos facilite alargaderas para tal fin.

El usuario o en su defecto los familiares o los Servicios Sociales garantizarán los productos o utensilios necesarios para realizar el trabajo con total garantía.

La Auxiliar de Ayuda a Domicilio debe procurar la colaboración del Usuario en dichas tareas, siempre que sus posibilidades físicas se lo permitan.

Limpieza general de mantenimiento:

Semestralmente las Coordinadoras de la empresa realizarán una visita a los servicios de los usuarios para valorar el estado de conservación y mantenimiento de la limpieza en el domicilio.

Dando indicaciones por escrito de las actuaciones que la Auxiliar de Ayuda a Domicilio deberá acometer en el plazo que se indique, con copia a la Trabajadora Social Municipal.

Se seguirá el mismo protocolo que las limpiezas extraordinarias

- Pequeñas reparaciones domésticas. En éstas quedarán englobadas aquellas tareas que la persona realizaría por sí misma en condiciones normales y que no son objeto de otras profesiones.

2. Actuaciones de carácter personal.

Son aquellas actividades y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas, tanto para el desenvolvimiento personal como de la unidad de convivencia, en el domicilio y en su relación con la comunidad.

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

I. Relacionadas con la higiene personal:

- Planificación y educación en hábitos de higiene.
Es importante potenciar la autoestima y autonomía del usuario. Cualquier indicación en los hábitos de higiene se hará con el mayor respeto y delicadeza.
- Aseo e higiene personal.

Es muy importante aprovechar este momento para comunicarnos con la persona que estamos aseando, debemos de explicar qué vamos hacer y pedir, de forma testimonial, su consentimiento y colaboración.

Intentaremos dentro de lo posible que la persona a la que vayamos a lavar nos ayude.

Siempre que el usuario pueda realizar el aseo de sus zonas íntimas e higiene bucal (incluida prótesis) con suficiente garantía, debemos de pedirselo. Informando a la Coordinadora del Servicio cuando esta actividad se requiera sin justificación.

Debemos preservar la intimidad de la persona, para ello, descubrir la zona en la que estamos realizando el aseo, dejando cubiertas el resto.

Aun cuando utilicemos guantes desechables, debemos lavarnos las manos siempre antes y después de realizar el aseo.

Tendremos todo el material preparado, revisándolo antes de empezar para evitar olvidos de última hora.

Comprobaremos la temperatura del agua (entre 36°C y 39°C).

Cuando sea necesario el corte de uñas, deberá hacerse después del lavado y secado de las manos, procurando que haya buena luz. No se

deben de utilizar: tijeras con punta, alicates de manicura, hojas de afeitar o limas metálicas. En diabéticos, en vez de cortarlas, puede usar una lima de cartón con suavidad después de cada aseo. Quedan excluidas las uñas de manos y pies, cuando sea necesario la supervisión de un podólogo. La auxiliar de Ayuda a Domicilio no realizará tareas que requieran los servicios de peluquería (tintes, corte pelo, mechas, depilación). No obstante en casos justificados y sólo mediante autorización de la coordinadora se podrá adecentar al usuario.

Una vez terminado el aseo se limpiarán todas las zonas que se hayan utilizado. Dejando el domicilio en las mismas condiciones en que se encontraba.

- Ayuda en el vestir.

Es muy aconsejable reafirmar los esfuerzos del usuario para vestirse por sí mismo.

Debemos de mantener el máximo cuidado para garantizar la intimidad del usuario.

2. Relacionadas con la alimentación:

- Ayuda o dar de comer y beber.

Podremos resumir este apartado en las siguientes recomendaciones:

- Animarle a masticar bien los alimentos.
- No es conveniente obligarle a comer por la fuerza.
- Evitar factores externos que aumenten la distracción (TV, radio, etc.)
- Partir la comida en trozos pequeños para evitar el atragantamiento y facilitar la masticación.
- Comprobar la temperatura de la comida, nunca intentar enfriarla soplando.
- Evitar la presencia de grumos, huesecillos, espinas o filamentos.
- Dar la comida al enfermo sin prisas y con mucha paciencia.
- Mantener una buena higiene bucal y de las prótesis dentales utilizadas.
- Seguir siempre los consejos recomendados por su médico.

En aquellos usuarios donde esté prescrita la alimentación mediante sonda nasogástrica, la empresa tendrá que contrastar que la Auxiliar de Ayuda

a Domicilio tiene los conocimientos profesionales para realizar estas funciones.

3. Relacionadas con la movilidad:

- Ayuda para levantarse y acostarse.

Existen multitud de técnicas de movilización a personas dependientes, es obligación de la auxiliar conocer estas técnicas y aplicarlas con juicio y profesionalidad, demandando un asesoramiento por parte de la empresa en casos que sobrepasen el conocimiento formativo de la trabajadora.

El apoyo por condiciones de sobreesfuerzo, en usuarios con obesidad mórbida y no colaboradores, solo se prescribe cuando no existe posibilidad de realizar la movilización con técnicas de transferencias o ayudas técnicas especializadas.

- Ayuda para realizar cambios posturales.

Es importante aprovechar la realización del cambio de postura para examinar si existe alguna zona enrojecida.

- Apoyo para la movilidad dentro del hogar.

Las Auxiliares de Ayuda a Domicilio deben sugerir a los usuarios cambios en la distribución de la vivienda que faciliten su movilidad por el domicilio. Debiendo informar a la Coordinadora de la empresa de aquellos casos donde se atenten contra la seguridad real de las personas.

4. Relacionadas con cuidados especiales:

- Apoyo en situaciones de incontinencia.

Debemos de estar muy pendientes en aquellos casos donde sospechemos que el usuario permanece con el mismo absorbente de incontinencia desde la última vez que se lo puso la auxiliar.

- Orientación temporo-espacial.

Debemos crear una rutina fija en las actividades cotidianas, orientándole varias veces al día respecto al tiempo (hora, día, estación, año), lugar (domicilio, ciudad, provincia) y relacionarlo con las rutinas diarias (por ejemplo, son las nueve de la mañana y es la hora del desayuno).

- Control de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.

La medicación administrada deberá estar pautada y firmada por el médico, realizando un control de la correcta medicación de la toma.

Otras funciones dentro de esta actividad serían:

- Ir al Centro de Salud por recetas.
 - Acompañarle a visitas periódicas al médico de familia.
 - Controlar que toma la medicación adecuada, evitando que acumulen medicación de forma indebida.
 - Recordarle las fechas de visitas a especialistas y en algunos casos acompañarle.
- Servicio de vela.

Este servicio no se presta.

5. De ayuda en la vida familiar y social:

- Acompañamiento dentro y fuera del domicilio.

El personal de Ayuda a Domicilio, deberá mantener una escucha activa con la persona a la que presta el servicio.

- Apoyo a su organización doméstica.

Ayudar a controlar los documentos y papeles de la vivienda, guardándolos de forma ordenada.

- Actividades de ocio dentro del domicilio.
- Actividades dirigidas a fomentar la participación en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre.
- Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.

OBSERVACIONES SOBRE EL SERVICIO

- I. Es muy importante promover el autocuidado y evitar la sobreprotección. No supliendo al usuario en las actividades que pueda hacer por sí mismo. Igualmente se facilitará la ayuda o supervisión cuando sea necesaria.

2. Los servicios comenzarán una vez que se esté convenientemente preparada con el uniforme y el calzado reglamentario.
3. En aquellos casos en los que el usuario convive de forma estable con otras personas se debe mantener muy claro que el servicio cubre exclusivamente las necesidades de los titulares del servicio, salvo instrucciones reflejadas en el Proyecto de Intervención del Servicio.

Si existiera algún conflicto, se indicará la necesidad de ponerse en contacto con los responsables de la empresa.

Si se detectan nuevos convivientes en el domicilio del usuario, bien de forma temporal o definitiva, se comunicará lo antes posible a la Coordinadora de la Empresa.

4. Se observará siempre el máximo cuidado con los bienes y enseres del usuario. Nunca se tirará nada sin su consentimiento; de la misma manera, nada se cambiará de lugar a no ser que sea el propio usuario quien lo indique o bien se haya convencido de la conveniencia del cambio.

No ordenar roperos o armarios sin consentimiento del usuario y siempre intentando que éste o un familiar esté presente.

5. No se atenderá el teléfono a no ser que el usuario lo indique.

El uso de la línea telefónica por parte de la Auxiliar de Ayuda a Domicilio estará limitado para resolver cuestiones que afecten al usuario o al servicio de éste.

Por otra parte, jamás se utilizará el teléfono de los usuarios para realizar llamadas personales.

6. No forma parte del servicio y por tanto no es obligación de la Auxiliar de Ayuda a Domicilio la limpieza de las zonas comunes que el usuario tuviera comprometidos con el vecindario o comunidad.

De igual manera no se barrerán aceras o zonas que estén en la vía pública.

7. Cuando en la vivienda existan arreglos que sean propios de profesionales especializados (goteras, grifos en mal estado, enchufes deteriorados...), se debe comunicar al usuario o familiar para que dé respuesta al desperfecto.

En caso de que el usuario no tenga recursos personales para hacer frente a la situación, se informará a la Coordinadora de la Empresa.

Bajo ningún concepto se implicará la auxiliar, familiares o amigos de ésta en arreglos de la vivienda tanto si fueran remunerados como si no.

8. Las tareas tales como compras, gestiones diversas, etc. se harán en el tiempo asignado por los responsables a ese mismo usuario. Nunca en el tiempo libre de la Auxiliar de Ayuda a Domicilio.

Es imprescindible entregar el comprobante de caja y el cambio en cualquier compra que se realice.

9. La auxiliar no puede utilizar el tiempo que se dedica a la compra o gestiones de los usuarios para compras o gestiones personales.
10. No se procederá al cobro de la pensión del usuario (o cualquier otra operación bancaria que suponga un reintegro), ni con autorización expresa.
11. En ningún caso podrá figurar la auxiliar como autorizada en la cuenta bancaria del usuario.
12. Las auxiliares de ayuda a domicilio que tengan asignado ir al médico a recoger recetas, lo harán siempre en horario de servicio.
13. Por otra parte, jamás debemos llevarnos documentación original o fotocopia de los usuarios a otro domicilio, los documentos deben permanecer siempre en casa de los mismos.
14. Cuando el titular del servicio necesite acompañamiento para alguna gestión que implique el traslado mediante algún tipo de vehículo, se podrá actuar de una de estas dos formas:
 - a) El titular del servicio se desplazará en transporte público necesitando en el recorrido supervisión de la Auxiliar de Ayuda a Domicilio, en este caso los gastos del transporte de la trabajadora correrán a cargo del usuario.
 - b) Si el usuario o sus familiares disponen de vehículo propio o se desplazan en transporte público sin necesitar supervisión en el recorrido, la trabajadora se trasladará por sus propios medios hasta el lugar acordado.
15. Cuando el usuario/a se encuentre hospitalizado dentro del municipio, el Servicio de Ayuda a Domicilio se podrá prestar en dichas instalaciones siempre que se cumplan las siguientes condiciones:
 - a. La persona titular del servicio acepte el recurso.
 - b. Se autorice la medida por parte de la Trabajadora Social Municipal.
 - c. El traslado de la auxiliar compute dentro de las horas decretadas para esos días.

En estos casos no se puede garantizar que la persona que realice el servicio sea la trabajadora titular.

16. Los ciudadanos que no tengan red de apoyo familiar y a la vez tenga limitaciones de autonomía personal que le impidan realizar el vertido de basura por sus propios medios, podrá solicitar autorización al Departamento de Gestión de Residuos para depositar la basura fuera del horario establecido por las Ordenanzas Municipales.
17. En aquellos domicilios donde convivan animales domésticos, se debe de proporcionar por parte del usuario la documentación reglamentaria a los responsables municipales.

No se realizará ningún servicio en el que los animales sean una amenaza para la seguridad.

18. Se dejará todo recogido antes de la finalización del tiempo de servicio, marchándose puntualmente al cumplir las horas reglamentarias para cada usuario.
19. No se realizará ninguna tarea que suponga un riesgo físico para la Auxiliar de Ayuda a Domicilio, cumpliendo con pulcritud el manual de prevención de riesgos laborales.
20. La Auxiliar de Ayuda a Domicilio debe cuidar en extremo su estado de salud, atendiendo a la especial vulnerabilidad de los colectivos con los que se trabaja.

COORDINACIÓN

21. Se dispondrá de un espacio de coordinación puntual cada vez que las Trabajadoras Sociales Municipales, las Coordinadoras de la empresa o las Auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio lo soliciten. El tiempo de esta reunión se descontará a los usuarios afectados, siendo la Trabajadora Social Municipal la responsable de informar al usuario de la modificación horaria. Se realizarán preferentemente en los Centros Cívicos, evitando que sea la Auxiliar la que deba realizar traslados innecesarios.

Estas coordinaciones son totalmente confidenciales, nunca debe trascender ninguna información a los usuarios, a no ser que se indique lo contrario.

22. La Auxiliar de Ayuda a Domicilio tiene la obligación de informar a los responsables de la empresa de todos los hechos o incidentes que se hayan

producido en los diferentes servicios, o en su defecto a la Trabajadora Social Municipal, cumpliendo las indicaciones que éstas establezcan.

Especial atención merecen aquellos hechos que puedan suponer un riesgo para la integridad física o psíquica de los usuarios, en estos casos lo aconsejable es que se contacte directamente con la Trabajadora Social Municipal de manera urgente y presencial en los Centros Cívicos.

23. La Auxiliar de Ayuda a Domicilio debe hacer llegar a los responsables cualquier petición de recurso social, aunque lo aconsejable sea invitar al propio interesado a realizar la petición personalmente.
24. Si existiera disparidad de opiniones entre el usuario y la Auxiliar de Ayuda a Domicilio por causa del servicio, ésta intentará explicar de forma razonada las normas que rigen el servicio. Si esto no fuera posible, nunca se discutirá con el usuario, en todo caso se comunicará inmediatamente a las Coordinadoras la situación para solucionar la problemática aparecida.
25. Semestralmente la Coordinadora de la Empresa junto con la Auxiliar de Ayuda a Domicilio, realizarán una evaluación del servicio, verificando mediante una ficha de control, todos y cada uno de los aspectos que se prescribieron.

Posteriormente se trasladará a la Trabajadora Social Municipal los resultados de la supervisión.