PROGRAMA DE GARANTÍA DE CUIDADOS DE LAS PERSONAS EN SU ENTORNO

JORNADA DE FORMACIÓN A AUXILIARES SAD

MODELO DE GESTIÓN DEL SAD EN EL CONSORCIO DE SERVICIOS SOCIALES DE ALBACETE:

"PROTOCOLOS DE INTERVENCIÓN Y NORMAS DE RÉGIMEN INTERIOR"

Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU

Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia

NOVIEMBRE 2022

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
Castilla-La Mancha
DIPUTACIÓN DE ALBACETE
CSS CONSORCIO DE SERVICIOS SOCIALES

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. El modelo de gestión del Servicio de ayuda a Domicilio (SAD) en el Consorcio de Servicios Sociales.

2. Profesionales del SAD. Equipos en el servicio de ayuda a domicilio de CSS… pagina.

3. Condiciones de prestación del SAD en el Consorcio de Servicios Sociales…pagina.

4. Normas de régimen interior en la intervención de/la auxiliar de ayuda a domicilio del Consorcio de Servicios Sociales…pagina.

5. Programas complementarios del SAD…página.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
Castilla-La Mancha
DIPUTACIÓN DE ALBACETE
CSS CONSORCIO DE SERVICIOS SOCIALES

1.- EL MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD) EN EL CONSORCIO DE SERVICIOS SOCIALES.

1.1.- DEFINICIÓN DEL CONSORCIO: Ente público integrado por la Diputación de Albacete (entidad de adscripción) y todos los municipios de la provincia a excepción de Villarrobledo, Hellín (si recibe el servicio de comidas a domicilio) y Albacete capital.

1.2.- MODELOS DE GESTIÓN: Los modelos de gestión del servicio de ayuda a domicilio pueden ser:

a) Modelo de gestión privada. (Servicios privados en régimen de competencia)
b) Modelo de gestión pública indirecta. (Servicio público mediante contratación con empresas o entidades del tercer sector).
c) Modelo de gestión pública directa. En este modelo, la prestación del servicio se hace de forma directa por la administración competente (Ayuntamientos por delegación de la competencia realizada por la Comunidad Autónoma); en este caso, el personal que presta el servicio tiene dependencia directa de dichas administraciones o del ente supramunicipal que constituyan para hacer efectivo el servicio con la intención de aprovechas estructuras de gestión comunes mediante la cooperación interadministrativa. Es éste el modelo de gestión que lleva el Consorcio de Servicios Sociales de la provincia de Albacete.

1.3.- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL SAD.

- Los SSSS de atención primaria, son los encargados de instruir los expedientes de altas, bajas, ampliaciones y reducciones del SAD.
- Una vez el/la Alcalde/sa aprueba la incorporación del expediente al Convenio (suscrito entre el Ayuntamiento y la Consejería de Bienestar Social), son remitidos a la Delegación Provincial de Bienestar Social, los cuales una vez aprobado en Comisión, son enviados al Consorcio para su gestión y puesta en marcha.

2. PROFESIONALES DEL SAD. EQUIPOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL CSS.

Sin perjuicio de las precisa definición de puestos y funciones previstos en el CSS a través de su Relación de Puestos de Trabajo, en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio(SAD) o Servicio de Apoyo en el Domicilio (SAD), intervienen distintos profesionales que son necesarios para su organización, gestión, seguimiento y prestación, dichos profesionales están integrados en distintos equipos y dependiendo de su perfil

profesional además de su equipo de pertenencia, interactúan como miembros del equipo base de intervención.

2.1 EQUIPO COORDINADOR DEL SAD EN EL CONSORCIO

Este equipo está compuesto por:

1. Titular de la Gerencia del CSS: Máximo/a responsable del servicio, que asume tareas de dirección de la entidad y de los servicios que se prestan, determinando criterios de planificación y gestión de los mismos. Lidera el equipo coordinador y establece canales de conexión entre este equipo y el equipo multidisciplinar.

2. Jefe/a de la Unidad: Máximo responsable de la unidad a la que corresponda. Asume funciones de planificación, gestión y coordinación.

3. Coordinador/a Técnico/a: Técnico con titulación de Trabajo Social, con cualificación y experiencia en coordinación de equipos en el ámbito técnico.

4. Coordinador/a de gestión: Coordinación auxiliar bajo la supervisión del titular de la Gerencia y/o Jefe/a de Unidad en cuestiones organizativas y de funcionamiento del servicio, así como en la transmisión y recepción de información de usuarios y familiares (incidencias).

2.2 EQUIPO DE AUXILIARES DEL SAD: Compuesto por las auxiliares que prestan el servicio en el municipio.

2.3 EQUIPO BASE DE INTERVENCIÓN DEL SAD: Compuesto por el equipo de auxiliares del municipio, coordinador de gestión y el trabajador/a social correspondiente del CSS.

3. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SAD EN EL CONSORCIO DE SERVICIOS SOCIALES.

3.1 EL SAD. DEFINICIÓN, PRESTACIONES Y SERVICIOS.

El SAD es una prestación social básica, realizada preferentemente en el domicilio habitual del usuario/a, que proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, formativas, rehabilitadoras y de atención a las personas y unidades de convivencia con dificultades para permanecer o desenvolverse en su medio habitual.

Los destinatarios del SAD serán todas aquellas personas o unidades de convivencia que

presenten carencias de carácter físico, psíquico y/o sensorial, de carácter temporal o permanente, que les impiden el normal desenvolvimiento frente a las necesidades que plantea la vida diaria; y que se encuentren empadronados en cualquier municipio integrante del CSS.

El SAD contempla, entre otras, las siguientes tareas:

- De carácter doméstico: Dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia.
- De carácter personal: Actividades y tareas que recaen fundamentalmente sobre las personas usuarias dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas de desenvolvimiento personal tanto en el domicilio como en su relación con la comunidad.
- De carácter psico-social: Conjunto de intervenciones, apoyos y tareas cuyo objetivo esencial es ayudar a la persona usuaria a adquirir o recuperar las capacidades y habilidades necesarias para el desarrollo de una vida cotidiana en comunidad, de la manera más autónoma y digna, así como en el desempeño y manejo de las diferentes funciones sociales y demandas que supone vivir, trabajar y relacionarse.

3.2 DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

Las personas usuarias del SAD tendrán derecho a:

- Recibir una información clara y detallada sobre el servicio que va a recibir en relación a la modalidad y frecuencia de las atenciones incluidas en el mismo, así como sobre sus derechos y deberes.
- Recibir la prestación adecuadamente, con el contenido y la duración que en cada caso se determine.
- Recibir una atención correcta y respetuosa, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, y que preserve su intimidad.
- Ser avisados, con antelación suficiente, de todos los cambios que se produzcan en el servicio, especialmente en relación al personal asignado y al horario de prestación.
- Mantener la confidencialidad y protección de los datos personales conocidos con motivo de la prestación del servicio.
- Hacer uso del sistema de quejas y reclamaciones, tanto de su ayuntamiento como del CSS, concernientes al funcionamiento o mejora del servicio, así como a recibir respuesta de las mismas.

- Ejercer el derecho de queja y sugerencia conforme a las disposiciones vigentes.
- Darse de baja en el servicio a petición propia.

Por otra parte, también tendrán el deber de:

- Facilitar la información que le sea requerida y resulte necesaria para mantener el derecho y la organización del servicio y una buena calidad del mismo.
- Facilitar a las auxiliares de ayuda a domicilio el acceso a su vivienda en las condiciones adecuadas para la prestación del servicio.
- Proporcionar los medios necesarios para la adecuada realización, por parte de las auxiliares, de las tareas tanto domésticas como de atención personal.
- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia la dignidad del personal que acude a su domicilio, colaborando en todo aquello que le sea posible.
- Permanecer en el domicilio mientras se presta el servicio.
- Comunicar con antelación suficiente sus ausencias del domicilio durante el horario de prestación, para que la auxiliar no acuda durante la ausencia.
- Informar con antelación suficiente la intención de recibir nuevamente el servicio después de una suspensión temporal del mismo.
- Facilitar cuantas comprobaciones o visitas a su domicilio sean necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos y circunstancias exigidas para ser beneficiario del servicio.
- Autorizar el uso de datos personales para la gestión y evaluación del servicio.

3.3 PROCEDIMIENTO Y RÉGIMEN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR EL CSS.

3.3.1 ASIGNACIÓN DE USUARIOS A LAS AUXILIARES SAD.

Con el fin de garantizar lo estipulado en el convenio colectivo en materia de jornada laboral y considerando la retribución de las auxiliares según horas prestadas, la gestión de los servicios incluidos en las diferentes comisiones periódicas trasladadas por la Delegación de Bienestar Social, se realiza según el siguiente procedimiento:

Expedientes de Baja o Cese del Servicio.

Serán los primeros en tramitarse de cara a desvincular de la auxiliar que tuviese asignado al/la usuario/a afectado por la baja o cese del servicio, para garantizar que dicha trabajadora pudiera optar a nuevos casos.

Expedientes de Modificación: Reducción horaria del Servicio.

Tras los expedientes de baja, serán los siguientes en considerarse, en tanto también suponen una reducción de la jornada laboral para igualmente garantizar el acceso a nuevos casos.

Expedientes de Modificación: Ampliación horaria del Servicio.

Estos expedientes serán de asignación directa a la auxiliar de ayuda a domicilio que ya esté prestando el servicio al/a la usuario/a afectado/a por esta ampliación horaria.

Expedientes de Alta o Incorporación al Servicio.

Los usuarios que causen alta en el servicio serán asignados a la auxiliar de plantilla del municipio que menor número de jornada semanal en contrato tenga en el momento del alta en cuestión, siempre y cuando dicha auxiliar tenga disponibilidad horaria en aquellos casos a iniciar que contemplen tareas de levantamiento.

3.3.2 FRANJAS HORARIAS DE ATENCIÓN A USUARIOS.

El SAD podrá ser prestado entre las 7:00 horas y las 22:00 horas de lunes a viernes en el caso del SAD Ordinario, y entre las 7:00 horas y las 22:00 horas, este intervalo horario de prestación de servicio se articula en tres franjas horarias:

- Mañana: De 7:00 horas a 15:00 horas.
- Tarde: De 15:00 horas a 20:00 horas.
- Noche: De 20:00 horas a 22:00 horas.

Así mismo existen tareas que condicionarán una determinada franja horaria de prestación, en este sentido se podrá plantear la prestación del servicio en un horario o franja horaria determinada, con el fin de compatibilizar el acceso del usuario a otros recursos como servicio de estancias diurnas, tratamientos médicos, rehabilitadores y/o terapéuticos, centros ocupacionales, etc., cuando el acceso a este recurso esté limitado a un determinado horario. Por otro lado también existen tareas que pueden condicionar el horario de prestación del servicio, por ello se establecen las siguientes excepciones:

- ✓ Levantar: Condicionará la prestación del servicio para que éste sea iniciado como muy temprano a las 8:00 h. y como muy tarde a las 11:00 h.
- ✓ Acostar: Condicionará la prestación del servicio para que éste sea iniciado como muy pronto a las 20:00 h. con la condición necesaria de tener que finalizar como muy tarde a las 22:00 h.

Además dentro de las franjas horarias los intervalos iniciales mínimos de tiempo de prestación no podrán ser inferiores a 30 minutos y todos los tiempos superiores a 30 minutos deben ser no inferiores a 15 minutos.

3.3.3 REORGANIZACIÓN DE SERVICIOS Y SERVICIOS COMPARTIDOS.

Con el fin de dar respuesta a las necesidades de prestación de servicios se hace necesario considerar la posibilidad de la reorganización de los mismos, modificando tanto horarios de prestación ya establecidos, así como cambio de auxiliares asignadas como consecuencia de:

a) Puesta en marcha de expedientes de Alta o Ampliación horaria, cuando éstos supongan un exceso horario de la jornada laboral de la auxiliar y/o sean incompatibles con otro/s usuarios en virtud de la franja horaria.
b) Necesidad del concurso de dos auxiliares para la realización del servicio dos posibles situaciones:

   1.- Servicios con participación simultánea de dos auxiliares:

   Estos servicios compartidos surgen de la necesidad del concurso de dos personas para poder realizar al usuario las atenciones personales asignadas con garantías de prevención de riesgos de accidente para el usuario, y de prevención de riesgo laboral para la auxiliar de ayuda a domicilio asignada.

   2.- Servicios con participación no simultánea de dos auxiliares:

   Son aquellos casos en los que habiéndose asignado varios servicios al día, como máximo tres, por razones organizativas es necesario que los servicios que tiene el usuario sean prestados por auxiliares diferentes y en distintos horarios.
c) Sustitución temporal de auxiliar asignada.
d) Otras circunstancias justificadas que hagan necesaria una reorganización relacionadas con la disponibilidad de efectivos y el cumplimiento de la legalidad en materia de contratación de las Administraciones Públicas.

4. NORMAS DE RÉGIMEN INTERIOR EN LA INTERVENCIÓN DEL/LA AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO DEL CONSORCIO DE SERVICIOS SOCIALES.

4.1.- PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN CON EL/LA USUARIO/A

- Si **cambian las circunstancias del/la usuario/a *(autonomía, composición familiar…)*** hay que comunicarlo al/la trabajador social del CSS del Consorcio antes de hacer variaciones en las tareas establecidas.

❖ *Si la auxiliar no puede realizar las tareas establecidas en la ficha de tareas del usuario/a debes comunicarlo al trabajador/a social del CSS. También en el caso que haya que adaptar las tareas a nuevas necesidades de la persona atendida.*

❖ En caso de que en el domicilio del/de la usuario/a se encuentren **familiares que no formen parte habitual de la unidad familiar se actuará conforme al siguiente criterio:**

- Prestación normal del servicio cuando el/la usuario/a tenga planificadas únicamente atenciones personales.
- Si el/la usuario/a tuviese planificadas tareas domésticas, se determinará la prestación o no del servicio, o parte del mismo destinado a dichas tareas, por el/la coordinador/a de gestión, para lo cual, éste/a contactará con coordinador/a técnico/a para determinar dicho criterio (capacidad de los familiares para hacerse cargo de tales tareas), que será trasladado a la/el auxiliar.

❖ El servicio siempre se prestará **mientras el/la usuario/a y/o beneficiarias/os permanezcan en el domicilio**. Circunstancialmente el servicio podrá ser prestado en ausencia de los mismos, siempre y cuando en el domicilio permanezca algún familiar. En caso de ausencia durante la prestación del servicio, sin que quede nadie en el domicilio, se considerará finalizado y facturado, pudiendo recabar justificante de ausencia.

❖ **Se respetará la intimidad del/la usuario/a** no dando información innecesaria a personas ajenas, o a otros usuarios.

❖ **No debes mantener actitudes sobre-protectoras** con los usuarios, bien dejándoles objetos personales, asumiendo funciones que no te corresponden o le corresponden al/a la usuario/a o familiares, o cubriendo necesidades no establecidas en el servicio haciéndolas fuera de tu horario, etc., ya que pueden crear dependencias afectivas y no es profesional.

❖ En caso de **quejas o conflicto con el/la usuario/a o familiares**, debes comunicarlo inmediatamente al trabajador/a social del Consorcio.

❖ Intentaremos siempre **hacer partícipe al/a la usuario/a** en la realización de las tareas con el fin de favorecer su autonomía y su implicación, aunque esto nos ralentice la realización de la tarea, siempre dentro del tiempo asignado de servicio, nunca excediéndolo.

❖ **Respetaremos las costumbres y opiniones** del/la usuario/a sin imponer

nuestro criterio rotundamente.

- ❖ Si percibimos que el usuario **tiene hábitos higiénicos inadecuados o hábitos perjudiciales para su salud,** intentaremos modificarlos mediante actuaciones de carácter educativo y de acuerdo con los objetivos y estrategias que se marque en el plan de intervención, sin perjuicio de comunicar tales circunstancias al/a la trabajador social del Consorcio.

- ❖ **Está prohibido trabajar de forma particular con los/as mismos/as usuarios/as** que atendemos en el servicio de Ayuda a Domicilio, **así como con otros/as usuarios/as asignados a otros/as compañeros/as**, **o en servicios similares a la ayuda a domicilio**.

- ❖ **No se deben aceptar regalos o dinero** de parte de los/as usuarios/as.

- ❖ En relación a la **intervención en curas** al/a la usuario/a se procederá del siguiente modo:

- **Ulceras por presión o derivadas de determinadas patologías circulatorias**: La/el auxiliar intervendrá solamente en úlceras de primer grado (epidermis, parte superficial de la piel), conforme a los protocolos de intervención del/de la auxiliar de ayuda a domicilio.
- **Heridas producidas por traumatismos de mayor o menor consideración**: La auxiliar realizará solamente curas sencillas y de acuerdo a las indicaciones de los servicios sanitarios.

- ❖ En relación a las **pruebas de glucosa, administración de inyectables (insulina, heparina**…) la/el auxiliar no podrá asumirlas sin previo conocimiento del trabajador/a social del Consorcio; en caso de tener que realizarlas, es imprescindible recibir la información necesaria de los servicios sanitarios y se formalice la autorización correspondiente, firmada por el usuario/a o familia correspondiente; ésta deberá ser emitida al CSS y será el coordinador/a de gestión el que comunicará telefónicamente cuándo se pueden iniciar dichas tareas. Además deberá existir la prescripción médica del tratamiento a administrar. (ésta no se manda al CSS y se dejará en el domicilio en un lugar visible).

- ❖ Cuando **el/la usuario/a sufra un accidente** doméstico se intervendrá de acuerdo con los conocimientos que se tengan en materia de primeros auxilios, recurriendo en cuanto sea posible al Centro de Salud o a los servicios de urgencias. Protocolo PAS.

- Cuando el/la usuario/a pida a la Auxiliar que realice una tarea que pudiera ser considerada ajena al Servicio de Ayuda a Domicilio, se le informará de la imposibilidad de realizarla y se comunicará al trabajador/a social del Consorcio.

4.2.- PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN RELACIÓN CON EL SERVICIO.

4. 2.1.- CON RESPECTO AL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO:

a) Si por cualquier **causa justificada y sobrevenida, la/el auxiliar no puede prestar el servicio,** inmediatamente lo pondrá en conocimiento del Consorcio y avisará a aquellos/as usuarios/as que no puedan esperar, por razón de su horario de servicio, a que desde el Consorcio, las/os coordinadoras/es de gestión puedan gestionar su sustitución o aviso de no recepción del servicio; el resto de usuarios/as, serán avisados/as por las/os coordinadoras/es de gestión.

b) **Los horarios y la distribución de tiempos de servicio no podrán modificarse.** Cuando hayan de realizarse cambios en la organización de los servicios por circunstancias justificadas o por la incorporación de casos nuevos o ampliación/reducción de los ya prestados, será necesario la autorización del trabajador/a social del CSS. Posteriormente, tu coordinador/a de gestión te informará de la fecha de efectos de estas modificaciones.

c) **Se respetará siempre el tiempo establecido para cada servicio**, por lo que no se descontará el tiempo dedicado a los desplazamientos, los cuales son retribuidos según Convenio.

d) Se intentará siempre realizar **las tareas establecidas**, así como la organización de las mismas, y en aquellos supuestos en los que, como consecuencia de la evolución del caso, sea necesario modificar las tareas establecidas, se comunicará previamente al trabajador/a social del Consorcio, quien te indicará la forma de proceder.

e) **Nunca se aceptarán las llaves del domicilio del/de la usuario/a**. En caso de que el/la usuario/a se lo plantee a la auxiliar, esta lo pondrá en conocimiento del/la trabajador/a social del Consorcio, que en todo caso valorará con los servicios sociales de atención primaria la correspondiente autorización. No se podrán tener las llaves hasta que no se haya firmado dicha autorización por parte del/la usuario/a y/o sus familiares, la cual deberá ser remitida al Consorcio y será el/la coordinador/a de gestión el que comunicará telefónicamente cuando se pueden recoger.

f) Está prohibido **desplazar a los usuarios/as** en nuestros vehículos particulares

en horario de servicio.

g) No se contempla en el servicio de ayuda a domicilio limpiezas extraordinarias por cambio de temporada.

h) Las limpiezas extraordinarias (por acumulación de suciedad y/o enseres, extrema desorganización doméstica, etc.) se valorarán y planificarán previamente por los servicios sociales de atención primaria con la unidad de trabajo social del CSS.

4.2.2.- CON RESPECTO A LAS AUSENCIAS DE USUARIOS:

Se diferenciará entre aquellas ausencias donde el/la usuario/a:

- No avise previamente a la auxiliar de que va a ausentarse: La auxiliar realizará las primeras averiguaciones con vecinos o familiares de referencia en relación a esta circunstancia, con el fin de descartar situaciones de riesgo vital para el/la usuario/a. Hechas las averiguaciones sin que exista riesgo vital, este servicio se abonará a la auxiliar y se facturará al/a la usuario/a.
- Avise previamente a la auxiliar de que va a ausentarse por alguna de las causas previstas en las condiciones de prestación del servicio: Este servicio no se facturarán al/a la usuario/a ni se abonará/n a la auxiliar. En estos casos, la auxiliar deberá gestionar el parte de ausencia de usuario/a.

En ambos supuestos, la/el auxiliar deberá informar telefónicamente a su coordinador/a de gestión.

4.3.- NORMAS DE GESTIÓN INTERNA

4.3.1.- CUESTIONES PREVIAS.

- En caso de problemas relativos a su relación laboral (contrato de trabajo, variaciones del mismo, jornada de trabajo, solicitud de licencia, nomina,...etc.) deberá contactar en primer lugar con su coordinador/a de gestión, para que le indique los pasos a seguir.
- Para evitar el colapso de las líneas telefónicas, se debe utilizar esta vía de contacto con rigor, y no volver a plantear cuestiones que ya están en curso.

1. El régimen de licencias está previsto en el Convenio Colectivo, y para su solicitud, necesariamente se seguirán las siguientes reglas generales:
2. Se preavisara telefónicamente a su coordinador/a de gestión, con una antelación minina de 5 días laborales íntegros.

3. Se formularan por escrito en el modelo normalizado establecido a tal efecto, que será presentado por registro electrónico, preferentemente, o por cualquier otro medio de registro previsto, y excepcionalmente, por correo electrónico, acompañando la documentación que en cada caso sea exigible.
4. Si la concesión de la licencia NO es confirmada por su coordinador/a de gestión se entenderá DESESTIMADA.
1. Los cambios de datos personales (teléfono, domicilio, estado civil, cuenta corriente, etc.) habrán de comunicarse al Consorcio por presentado por registro electrónico, preferentemente, o por cualquier otro medio de registro previsto en la normativa administrativa.

4.3.2.- CON RESPECTO A LAS LICENCIAS POR ASUNTOS PROPIOS, VACACIONES ADICIONALES POR ANTIGÜEDAD Y COMPENSACION POR SANTA RITA:

- Resulta de aplicación los criterios establecidos en el apartado anterior, con las siguientes particularidades:

- Su solicitud se formulara como máximo el 15 de NOVIEMBRE del año en curso.
- Se podrán conceder hasta el 31 de MARZO del año siguiente.
- Su concesión está sujeta a que la organización del servicio por parte de la Gerencia lo permita.

En cualquier caso, se recomienda su uso a lo largo del año, ya que si mayoritariamente el personal los solicita en las mismas fechas, por motivos organizativos no resultara posible su concesión.

4.3.3.- SITUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Nos estamos refiriendo principalmente a:

- Excedencias:
  - Por cuidado de familiar de segundo grado (consanguinidad o afinidad) y cónyuge: Con reserva de puesto.
  - Por cuidado de menor de 3 años: Con reserva de puesto.
  - Por mejora de empleo: Con reserva de puesto.
  - Permiso No Retribuido: Con reserva de puesto.
  - Voluntaria: Sin reserva de puesto; Con derecho preferente de reingreso en caso de vacante.

- Reducciones-Disponibilidad de jornada:
  - Por guarda legal de menor de 12 años o persona con discapacidad.

- Por cuidado directo de un familiar de segundo grado (consanguinidad o afinidad)
- Por lactancia de hijo menor de 12 meses, que podrá acumularse por jornadas completas.
- Por edad (Prevista en el artículo 19 del Convenio Colectivo).

- Vacaciones.

Su regulación está prevista en el Convenio Colectivo del Consorcio de Servicios Sociales, el Estatuto de los Trabajadores, en el Estatuto Básico del Empleado Público y en la Ley de Empleo Público de Castilla-La Mancha.
Para su concesión se seguirán los siguientes pasos:

1. Contactara con su coordinador/a de gestión para que le guie en el proceso.
2. Formulara la solicitud en el modelo normalizado establecido al efecto, acompañando la documentación que en cada caso sea precisa.
3. La solicitud se formulara, acompañando toda la documentación, con una antelación minina de 15 días laborales. Este plazo podrá reducirse a 7 días laborales, siempre que así sea apreciado por parte de la Gerencia, al considerar que concurren causas que los justifiquen.
4. Se presentaran preferentemente por registro electrónico, o por cualquier otro medio de registro previsto en la normativa administrativa aplicable, excluyendo expresamente como vía el correo electrónico.
5. Su concesión será preavisada telefónicamente por su coordinador/a de gestión, en caso contrario, se entenderá DESESTIMADA.

4.3.4.- VACACIONES:

- La Gerencia elaborará el plan anual de vacaciones para el personal, el cual se comunicará por escrito antes del día 30 de abril, siendo los meses establecidos para el disfrute rotatorio de las mismas los meses de junio, julio, agosto y septiembre.

- En aquellos municipios donde haya más de una auxiliar, las vacaciones se disfrutarán de forma rotatoria, según el mes concedido el año anterior (no se debe confundir con el mes disfrutado tras haberlo cambiado con una compañera).

- Para realizar cambios con otra compañera en las fechas concedidas, se deberá remitir una solicitud firmada por las dos interesadas.

- La auxiliar puede solicitar el cambio de la fecha de vacaciones, lo cual será estudiado y se le comunicará si es o no concedido. Esta solicitud deberá hacerla durante el

plazo establecido para dichos cambios y para el año siguiente la rotación se efectuará sobre el mes concedido y no sobre el mes disfrutado.

4.3.5.- INCAPACIDAD TEMPORAL:

- Incapacidad Temporal:
  1. Contacte con su coordinador/a de gestión y avise a los usuarios que tenga que atender de forma inminente.
  2. En caso de enfermedad común o accidente no laboral, acuda a su médico/a de atención primaria para que tras su valoración expida el correspondiente parte de baja por IT.
  3. Remita por registro electrónico preferentemente o correo electrónico de forma inmediata copia para la empresa del parte de baja, y conserve el original junto con los partes de confirmación. No se deben remitir, deben ser conservados por el/la trabajadora ya que pueden ser recabados en cualquier momento por la Gerencia.
  4. Cuando le den el alta, contacte inmediatamente con su coordinador/a de gestión, y proceda como en el punto 3.

- En caso de accidente de trabajo:

- Aquellas lesiones que se produzcan en el puesto de trabajo y que impidan seguir trabajando, son consideradas accidente de trabajo por lo que habrá que ponerse en contacto con coordinador/a de gestión y con la mutua correspondiente **(SOLIMAT 967511417)**.

- Es importante delimitar adecuadamente cuando se trata de contingencia común o profesional, por lo que en caso de duda, antes de dirigirse al médico/a de atención primaria debe contactar con su coordinador/a de gestión.

4.4.- NORMATIVA LABORAL ADMINISTRATIVA

4.4.1.- EN CASO DE SUSTITUCIÓN:

Es fundamental que bajo la supervisión de el/la coordinador de gestión se produzca el intercambio necesario de información entre el personal del Servicio de Ayuda a Domicilio, en los siguientes términos:

- El/La auxiliar sustituta se pondrá en contacto con el/la auxiliar que para va a ser sustituida para que:
- Le informe sobre los casos.
- Le informe sobre los horarios.
- Le informe sobre la organización del servicio.

- Le proporcione los calendarios.
- Le proporcione los guantes en todos los casos.
- Le proporcione partes de control horario, tareas, ausencias...
- **Le proporcione la ficha de presentación.**
- Le proporcione el terminal telefónico.

4.4.2.- VESTUARIO Y EPI'S:

a) Se entregará a cada auxiliar el material de protección necesario para el desempeño de su trabajo en los términos previstos en el Convenio Colectivo y demás normativa de aplicación.
b) Se entregarán:
   - Guantes de nitrilo para los casos de aseo personal, los cuales, en caso de sustitución, serán facilitados por las titulares a las sustitutas, por razones de calidad y dada la dispersión geográfica.
   - Guantes de goma, si se demandan.
   - Zapato de seguridad y bata. Las auxiliares sustitutas que no lo tengan lo solicitaran a la Gerencia.
   - Chubasquero cada 3 años.
   - Chaqueta de punto o elemento de vestuario sustitutivo cada 2 años.
   - Bata manga larga/corta en años alternos.

c) Es deber inexcusable el empleo de guantes por parte de las auxiliares, así como de los EPI's y la adopción de las medidas de seguridad que la evaluación de riesgos establece, para su puesto de trabajo.
d) Los/as trabajadores/as deberán comunicar a la Gerencia cualquier riesgo que detecte en el puesto de trabajo (mediante modelo de registro de identificación de riesgos laborales), para poder adoptar las medidas pertinentes.
a) El Servicio de Prevención del Consorcio realizarán seguimiento del cumplimiento de estas medidas.
b) Los/as trabajadores/as harán llegar a sus delegadas/os de prevención cualquier sugerencia o comunicación en materia de prevención para que pueda ser expuesta en el comité de seguridad y salud.
c) El no cumplimiento de estas medidas conllevará la aplicación del Régimen disciplinario.

4.4.3.- PARTES DE KILOMETRAJE, DIETAS Y JUSTIFICANTES DE LICENCIA.

- ❑ Los partes de kilometraje y dietas deben estar debidamente cumplimentados.
- ❑ Deben ser remitidos a través del registro electrónico, necesariamente.
- ❑ Su remisión se realizara a la mayor brevedad posible.

4.4.4.- REFERENTE AL USO DE TELÉFONO MÓVIL DE EMPRESA:

- La finalidad de dicho dispositivo móvil, es facilitar a la trabajadora la comunicación de las incidencias que surjan en un plazo no superior a 24 horas, por lo que se recomienda que, preferentemente al finalizar el servicio de cada usuario se comuniquen al/la coordinador/a de gestión o al/la coordinador/a técnico/a, según proceda, las incidencias acaecidas.

- Se debe hacer un uso profesional, racional y adecuado del terminal móvil, corresponde a la auxiliar que en cada momento preste los servicios su salvaguarda; así como el mantenimiento de dicho terminal en perfectas condiciones de uso y disponibilidad (cargado y activo) entre las 8:00 h. y las 15:00 h. de lunes a viernes.

- USO DE LLAMADAS: Solamente está autorizada la realización de llamadas a números de teléfono adscritos al Consorcio de Servicios Sociales, dentro de la actividad profesional y del ámbito de la empresa:
  - Comunicación de incidencias relativas al servicio: ausencias de usuario, cambios de horario, consulta de tareas, traslado de información, sustituciones, consultas varias, etc.
  - Solicitud de permisos y licencias, asuntos propios, etc. como medio más inmediato de información a su coordinadora de gestión.

- USO DE SMS: No autorizado su envío, salvo cuando excepcionalmente la empresa pudiese autorizarlo. No obstante, podrá ser utilizado como medio de información y/o notificación de la empresa hacia el/la trabajador/a.

- USO DE LA APLICACIÓN WHATSAPP: Queda autorizado su uso, dentro de la actividad profesional y del ámbito de la empresa, para la solicitud de permisos y licencias, asuntos propios, etc., a partir del momento en que la empresa así lo considere y comunique al/a la trabajador/a las instrucciones a seguir.

- USO DEL CORREO ELECTRÓNICO: Queda autorizado su uso, dentro de la actividad profesional y del ámbito de la empresa, a partir del momento en que la empresa así lo considere y comunique al/a la trabajador/a las instrucciones a seguir, y en los siguientes casos:
  - Solicitud de permisos y licencias, asuntos propios, etc. aportando el documento de solicitud. A este respecto será creado un formulario en la página web para su remisión.

- Podrá ser utilizado como medio de información y/o notificación de la empresa hacia el/la trabajador/a, de acuerdo a la legalidad vigente.

4.4.5.- REFERENTE AL ALTAS Y MODIFICACIONES DE SERVICIOS:

❑ Estos no podrán ponerse en marcha aunque el/la trabajador/a social del municipio o cualquier otro/a autoridad local nos ordenen iniciarlo, únicamente podrán hacerlo cuando el/la coordinador/a de gestión así lo trasmita al/la trabajador/a telefónicamente.

❑ Igualmente y aunque se haya informado por el/la coordinador/a de gestión el inicio de un servicio; este no podrá iniciarse, en tanto en cuanto el/la trabajador/a social del municipio, no haya realizado la presentación del caso y el/la trabajador/a no disponga de la correspondiente ficha de presentación.

❑ 4.4.6.- UTILIZACION DE MEDIOS TELEMATICOS.

Como empleados/as públicos/as, el personal del CSS está obligado legalmente a relacionarse con su "administración" por medios telemáticos, lo que implica que se deberá hacer uso de las vías previstas por la Gerencia a través de la Sede Electrónica del CSS para el intercambio de información entre empleado/a y administración.

❑ 4.4.7.- NORMAS SOBRE GESTIÓN DE BOLSAS DE TRABAJO.

La gestión de las contrataciones laborales que realiza el CSS se debe ajustar a la normativa sobre empleo público y, en particular, a las normas sobre gestión de bolsas de trabajo del CSS aprobadas por su Junta General.
Sin entrar en detalle, resulta especialmente relevante remarcar:
1.- Corresponde a el/la aspirante comunicar por medios telemáticos cualquier cambio en su situación que afecte a sus derechos/obligaciones como integrante de la bolsa de trabajo.
2.- La situación dentro de las bolsas de trabajo puede ser de:
a) Disponible.
b) Disponible con restricciones por alguna de las causas previstas en las normas.
c) No disponible por alguna de las causas previstas en las normas.
3.- Las ofertas de contratación se realizan telefónicamente por razones de agilidad.

5.- PROGRAMAS COMPLEMENTARIOS DEL SAD

Servicio de Comidas a domicilio

El ***objetivo general*** es mejorar la calidad de vida de las personas que viven en sus

domicilios y requieren apoyo y asistencia, para la elaboración de la comida. Se trata de continuar con el objetivo de evitar la institucionalización de los usuarios.

Este servicio es un refuerzo al SAD, que aumenta el apoyo social.

Con este servicio se consigue:

- Proporcionarles a los usuarios una dieta equilibrada adaptada a sus necesidades nutricionales.
- Eliminar cualquier riesgo que pudiese generar la elaboración de las comidas, así como otras acciones que pudiesen ser una barrera para los usuarios.
- Potenciar la autonomía personal facilitando la integración en la vida familiar.

Para poder optar por este servicio se tiene en cuenta, para su ***baremación***, factores como: grado de autonomía personal, situación socio-familiar, situación económica, otros factores…

Servicio de acompañamiento personal

Se trata de posibilitar la asistencia a consultas o tratamientos a los usuarios del SAD.

Son muchos los mayores que no disponen de apoyo familiar ni social en su municipio, por ello es necesario este tipo de servicio que cubra las necesidades de los usuarios.

Para ello es necesaria la coordinación entre servicios sociales y sanitarios representando una manera de entender y actuar sobre la realidad desde un punto de vista integral.

Los ***beneficiarios*** son personas pertenecientes a algún municipio consorciado que siendo usuarios del SAD necesitan apoyo para poder asistir a consultas médicas y que no tienen ningún familiar que le pueda apoyar.

El ***protocolo de actuación*** sigue una serie de pasos como: detección de la demanda por los Servicios Sociales Básicos o por el CSS, se recoge información y documentación y se ofrece una propuesta de actuación.

La prestación del servicio serán las horas estrictamente necesarias para el desplazamiento desde el municipio hasta el lugar de consulta, acompañamiento a la consulta y vuelta al domicilio.

Las ***funciones del servicio*** se resumen en:

- Servir de apoyo en el exterior a personas con limitada autonomía personal.
- Ofrecer seguridad en el exterior a personas con limitaciones en sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales.
- Garantizar la asistencia a citas y/o la realización de gestiones de diversa índole.
- Trasmitir a quien proceda la información obtenida durante el acompañamiento, así como de los posibles incidentes que hayan surgido.

Para poder acogerse a este servicio se tendrán en cuenta la situación económica y el apoyo familiar o social del que disponga el usuario y su situación sanitaria

Programa Parque de ayudas técnicas

Este servicio consiste en la creación de un fondo de material ortoprotésico y ayudas técnicas por parte del Consorcio de Servicios Sociales, para facilitar la atención personal a los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio en situación de dependencia.

El objetivo de este programa es proporcionar a las auxiliares del servicio de ayuda a domicilio del Consorcio de Servicios Sociales, instrumentos y ayudas técnicas que además de facilitar las atenciones en las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria de los

usuarios, optimice el servicio prestado, rentabilizando tiempos y en definitiva garantizando un servicio de mayor calidad.

Los objetivos específicos son:

- Apoyar al cuidador/a no profesional y profesional en el desarrollo las actividades básicas de la vida diaria de las personas dependientes.
- Promover la utilización de ayudas técnicas para prevenir accidentes domésticos, y facilitar a personas con limitaciones no acompañadas, el desenvolvimiento en su domicilio.
- Posibilitar la donación o cesión al Consorcio, de ayudas técnicas por parte de personas físicas y jurídicas.
- Elaborar un catálogo de ayudas técnicas disponibles en régimen de préstamo, así como las vías de acceso a las mismas.

El préstamo de material ortoprotésico y ayudas técnicas a usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio, se valorará en base a criterios técnicos, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: características del caso, la situación de dependencia en la que se encuentra, la tipología de actividades que comprende el servicio a desempeñar por la auxiliar, los apoyos familiares de los que disponga y las condiciones de habitabilidad de la vivienda.