Delegación de Régimen Interior y Recursos Humanos

CARTA DE SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE LEGANÉS

Dirección de Información y Gestión de Calidad

Presentación y fines del Servicio de Ayuda a Domicilio

El Servicio de Ayuda a Domicilio consiste en la prestación de una serie de atenciones de carácter doméstico, social, de apoyo psicológico y rehabilitador, para facilitar la autonomía personal en el medio habitual, cuyo objetivo es prevenir las situaciones de crisis personal y familiar.

Finalidad del Servicio

La prestación de Ayuda a Domicilio actúa tanto a nivel asistencial como a nivel rehabilitador y preventivo, con los siguientes fines:

a) Procurar un nivel de atenciones o cuidados personales, domésticos, sociales y técnicos, suficientes para proporcionar a sus usuarios la posibilidad de permanecer en su medio habitual de convivencia.

b) Potenciar la autonomía personal y la integración en el medio habitual de los usuarios de la prestación, estimulando la adquisición de competencias personales.

c) Apoyar la organización familiar sin suplir en ningún caso la responsabilidad de ésta para evitar situaciones de crisis.

d) Evitar el deterioro de las condiciones de vida de las personas que por diversas circunstancias se encuentren limitadas en su autonomía personal.

e) Evitar, en la medida de lo posible, institucionalizaciones innecesarias.

En el cumplimiento de estos fines, durante el año 2002, el Servicio de Ayuda a Domicilio ofreció 97.000 horas de prestaciones a la población de Leganés.

Relación de servicios prestados

Los servicios prestados por Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Leganés, son los siguientes:

***Atención doméstica**, que podrá incluir las siguientes actividades:*

- Limpieza o ayuda a la limpieza cotidiana de la vivienda.
- Preparación de alimentos en el hogar.
- Suministro a domicilio de alimentos preparados o servicios análogos.
- Lavado, planchado y repaso de la ropa, bien dentro o fuera del hogar.
- Adquisición de alimentos y otras compras por cuenta del usuario.

***Atención Personal**, que podrá incluir las siguientes actividades*

- Apoyo en la higiene personal.
- Ayuda a la movilización dentro del hogar.
- Ayuda personal para facilitar una alimentación adecuada.
- Acompañamiento en la realización de actividades de la vida cotidiana en el entorno doméstico que potencien la autonomía del usuario.
- Facilitación de actividades de ocio en el domicilio.
- Compañía para evitar situaciones de soledad y aislamiento, y acompañamiento fuera del hogar para posibilitar la participación del usuario en actividades

(educativas, lucrativas o sociales) y para la realización de diversas gestiones (visitas médicas, tramitación de documentos).

Teleasistencia y otras ayudas técnicas

- La conexión permanente con un centro de recepción de llamadas que cuenta con personal cualificado para dar respuesta a situaciones de emergencia, apoyando en momentos de crisis con una atención inmediata y actuando en el domicilio cuando proceda.

Ayudas complementarias

Tramitación y concesión de ayudas económicas para:

- Acondicionamiento de la vivienda con el objetivo de mantener unas condiciones mínimas de salubridad e higiene.
- Eliminación de barreras arquitectónicas y realización de adaptaciones funcionales dentro del hogar, con el objetivo de aumentar la seguridad y movilidad en el domicilio.

Información y orientación

- Sobre este servicio a través de servicios sociales, el 010, el Servicio de Atención al Ciudadano y a través de internet.
- Valoración, tramitación y seguimiento a través de Servicios Sociales.

Formas de presentación de quejas y sugerencias

Los ciudadanos tienen derecho a presentar quejas y sugerencias sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento de Leganés. Con el fin de asegurar su control y seguimiento, garantizando eficazmente su contestación, el Ayuntamiento de Leganés se dota de un Libro de Quejas y Sugerencias en formato electrónico que pone a disposición de los ciudadanos.

Para facilitar el ejercicio de este derecho, se utilizará el impreso oficial de quejas y sugerencias que se encuentra a disposición de los ciudadanos en todas las dependencias municipales. No obstante, los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias en cualquier otro soporte papel, llamando al teléfono 010 o a los restantes servicios del Ayuntamiento y también por correo, fax, correo electrónico o a través de Internet. Se presentarán preferentemente en el Servicio de Atención al Ciudadano, aunque podrán entregarse a todos los trabajadores municipales que ejerzan funciones de atención al público.

Los compromisos relacionados con la presentación, tramitación y contestación de quejas y sugerencias se encuentran recogidos en la Carta de Servicios de quejas y sugerencias.

Compromisos de calidad ofrecidos

Los compromisos asumidos por Ayuda a Domicilio ofrecerán los siguientes niveles de calidad:

1. Se facilitará información actualizada y de calidad (correcta, puntual y precisa) a los ciudadanos personalmente a través de los Servicios Sociales; y además a través del SAC, el 010 y de internet sobre las características del Servicio de Ayuda a Domicilio, actualizando la misma siempre que sea necesario.

2. Se garantizará la intimidad del usuario y de los datos que reporta al Servicio de Ayuda a Domicilio.

3. En los servicios con cita previa se garantizará la atención en un tiempo de espera inferior a 15 minutos en el 100% de los casos.

4. Todas las solicitudes de tramitación presentadas por los ciudadanos se resolverán en un plazo máximo de 15 días desde la presentación de toda la documentación por parte del usuario ante Servicios Sociales.

5. El 100% de las personas contará con un profesional con los conocimientos y formación necesarios a lo largo de la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio.

6. Se garantizará la calidad de los servicios prestados a los usuarios, a través de un seguimiento continuo mediante la elaboración de un documento de seguimiento al menos una vez al año.

7. Se llevará a cabo una evaluación del Servicio de Ayuda a Domicilio con la realización de una visita al domicilio del usuario, al menos una vez al año, por el profesional correspondiente.

8. Siempre que las características propias del usuario y las indicaciones médicas hagan que requiera de un menú personalizado, se elaborará adecuándose y respetándose sus necesidades.

9. El Centro de Teleasistencia estará disponible las 24 horas del día a fin de apoyar inmediatamente a los usuarios en situaciones de crisis, realizándose además un seguimiento cada 15 días para comprobar el buen funcionamiento de la misma.

10. Del mismo modo, en situaciones de crisis que requieran la actuación en el propio domicilio, ésta se realizará en un tiempo máximo de 30 minutos.

11. La gestión de la tramitación para el acondicionamiento de la vivienda y /o adaptaciones funcionales del hogar, se realizará en un plazo máximo de 15 días desde la presentación de la documentación por parte del usuario ante Servicios Sociales.

Indicadores de seguimiento y evaluación de la calidad

Los indicadores asociados a los compromisos asumidos son los siguientes:

- Nº de actualizaciones realizadas en la página web, en el SAC y en el 010.

- % de resoluciones de la concesión del Servicio de Ayuda a Domicilio realizadas en un plazo igual o menor a 15 días.

- % de documentos de seguimiento realizados anualmente a los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio.

- % de quejas y sugerencias por parte de los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio.

- % de visitas realizadas a los usuarios del servicio anualmente.

- % de horas disponibles del servicio de teleasistencia.

- % de seguimiento realizado a los usuarios cada 15 días como comprobación del buen funcionamiento del Servicio de Teleasistencia.

- % de actuaciones realizadas en el domicilio con un tiempo menor a 30 minutos.

- % de casos gestionados para la obtención de ayudas complementarias en un plazo igual o menor a 15 días desde la presentación de la documentación.

- % de entrevistas con un tiempo de espera menor o igual a 15 minutos.

Direcciones y teléfono:

Concejalía de Servicios Sociales
Centro de Servicios Sociales Juan Muñoz.
C/ Juan Muñoz, 9 28911 Leganés.
Transporte: Renfe Cercanías Leganés.
Parada de Metro Sur "Leganés Central"
Bus: 432 – 485 - 486

- Centro de Servicios Sociales Juan Muñoz.
  C/ Juan Muñoz, 9 28911 Leganés.

- Centro de Servicios Sociales Junta de Distrito de la Fortuna.
  C/ San Amado, 20 28917. Leganés
  Transporte. Bus: 483 – 486 – 487 – N 42

- Centro de Servicios Sociales Ramiro de Maestu.
  C/ Mayorazgo, 25 28915 Leganés.
  Transporte: Renfe Cercanias Zarzaquemada
  Bus: 484 – 432

Teléfono:

Centralita Ayuntamiento (todos los servicios)
912489000

Información y atención al ciudadano

Información general

- Servicio de Atención al Ciudadano
  Casa del reloj
  Avda. Gibraltar 2
  28912 Leganés (Madrid)
  Horario de Atención al público
  Lunes a Viernes 8:30-14:30 h. y 17:00-19:00 h.
  Sábados 9:00-13:00 h.
  Transporte: Parada de Metro Sur "Casa del Reloj"
  Bus: 450 – 484 – 432

- **010** (912489010 si llama desde fuera de Leganés)
  Lunes a viernes de 8:00-21:30 h.
  Sábados, domingos y festivos de 10:00-20:00 h.

- Página web
  www.leganes.org

Quejas y Sugerencias

Puede presentar sus Quejas y Sugerencias en:

- Servicio de Atención al Ciudadano

- Edificios municipales con atención directa al público en sus horarios de funcionamiento.

- Por teléfono, a través del 010

- Por correo electrónico: quejasysugerencias@leganes.org

- A través de la página web municipal: www.leganes.org