

**PROTOCOLO DE REGIMEN INTERNO DEL
SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO
ESPECIALIZADO**

HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Fecha	Revisión	Descripción/ Modificaciones
29/05/2015	00	Edición inicial
05/05/2017	01	Modificación del punto de Documentación: Se incluye Control horario y Compromiso de tareas, Autorización para la administración de medicamentos, Autorización de disposición de llaves. Se elimina Hoja de Seguimiento

Revisado: Kevin Molina.

Aprobado: Rosario I. Rodríguez



CAPÍTULO.1 SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Artículo 1. Definición: El Servicio de Ayuda a Domicilio que presta la Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer y otras Demencias de La Palma, AFA LA PALMA, es un Servicio de carácter social que se presta a personas que poseen una enfermedad neurodegenerativa y sus familias, con el objetivo de apoyar en las necesidades básicas de la persona enferma, así como ofertar horas de respiro al familiar/cuidador principal.

Artículo 2.- La finalidad del Servicio de Ayuda a Domicilio, se orienta a restablecer el bienestar físico, psíquico y/o social de la persona enferma, a través de un programa individualizado de carácter preventivo, asistencial y/o rehabilitador, contribuyendo a que puedan permanecer a en su entorno el mayor tiempo posible.

Además de ofrecer asesoramiento y apoyo emocional al entorno inmediato; familiares cuidadores, cuidadores remunerados, etc.

Artículo 3.- Los objetivos principales del Servicio de Ayuda a Domicilio son:

- Estimulación y potenciación de la autonomía personal.
- Prevención de situaciones de crisis personal, familiar o riesgo.
- Lograr un marco de convivencia saludable y una relación positiva con el entorno.
- Mantenimiento de las personas en su medio habitual, previniendo internamientos innecesarios o no deseados.
- Potenciación y adquisición de hábitos y habilidades que mejoren su seguridad, condiciones y calidad de vida.

- Prestar atenciones de carácter doméstico que supongan un apoyo personal o social necesario.
- Promover y fomentar la adecuación de la vivienda a las necesidades de la persona atendida.
- Ofrecer asesoramiento y apoyo emocional al entorno inmediato de la persona afectada por algún tipo de Demencia.

Artículo 4.- Ambas oficinas comarcales de AFA LA PALMA permanecerán abiertas de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas.

- Comarca Oeste: Avda. Eusebio Barreto Lorenzo. Nº59 Urb. 29 de Octubre. Portal 4 Local 4. Los Llanos de Aridane.
- Comarca Este: Calle Atlántica Nº 1. San Pedro. Breña Alta.

Destacar que los servicios se prestarán según la demanda del usuario.

Artículo 5.- La Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer y Otras Demencias de La Palma (AFA-La Palma), a través de sus coordinadores comarcales (Trabajadores Sociales) velará por el buen funcionamiento del servicio, marcando directrices y llevando la gestión del mismo.

Los profesionales propios del Servicio (Auxiliares de Ayuda a Domicilio), se encargarán de realizar un plan de trabajo individualizado según demandas y características de la persona enferma y su familia.

Artículo 6.- CRITERIOS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO.

En una primera toma de contacto se llevará a cabo una entrevista inicial de el/ la solicitante con el Trabajador social de la comarca

correspondiente. En la misma, aparte de conocer en líneas generales la situación en la que se encuentra el familiar y el usuario, se ofertará el Servicio de Ayuda a Domicilio.

Se asignará dicho servicio a los familiares y/o cuidadores principales que así lo demanden, tras la aceptación previa del presupuesto emitido por la entidad, por parte del familiar/cuidador principal(Cantidad económica derivada de Dependencia y número de horas de apoyo del profesional de la entidad en función del VI Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de las Promoción de la Autonomía de las Personas) Para ello la persona responsable del enfermo, aportará la documentación necesaria donde se refleje que su familiar posee algún tipo de enfermedad neurodegenerativa.

Destacar que se llevará a cabo una baremación de la situación familiar, dando una priorización de solicitudes, cuando así lo exija la limitación de plazas.

Con el objetivo de realizar una valoración lo más objetiva posible será necesario conocer y comprobar el nivel de dependencia del usuario, es por ello, que las Auxiliares del SADE realizarán un primer contacto con la familia, llevando a cabo dicha evaluación a través de dos instrumentos, como son el Test de Barthel y Escala de Lawton, donde se conoce el grado dependencia del usuario para desarrollar las actividades de la vida diaria.

Artículo 7.- Criterios de Valoración

Una vez que el usuario ha cumplido con todos los criterios de admisión y se le ha concedido el servicio de atención domiciliaria, es necesario por parte de las auxiliares del SADE, analizar las condiciones en las que se encuentra tanto el usuario/a como el domicilio, y facilitar a los

responsables-cuidadores la información para proporcionar un mayor cuidado y mejorar su calidad de vida.

A continuación según las necesidades detectadas, se realiza un **Plan de Intervención individualizado**, desarrollado por las auxiliares del servicio, donde se determina, no solo las actuaciones que se llevarán a cabo en el domicilio (aseo personal, tareas de ayuda en la vida social y relacional, cuidados especiales para personas con gran dependencia y psicoestimulación en los domicilios para personas en fase leve o moderada) sino, además, se asigne el horario de intervención y la frecuencia semanal del servicio.

Los horarios y el tipo de servicio, también se reflejarán en los Planning semanal de cada una de las auxiliares.

En algunos casos la priorización de los servicios, y el horario asignado, dependerán de las necesidades familiares y las del usuario.

Con el **Plan de Intervención individualizado** se pretende ayudar al usuario a realizar actividades de la vida diaria, tanto relacionadas con su persona (asearse, ducharse, vestirse etc.), como las que tienen que ver con la vida social (salir a realizar gestiones, a pasear, leer...)

El Plan de Intervención se revisará cada 12 meses, a excepción de los casos en los que la situación del usuario sea de Gran Dependiente, en cuyo caso, no varía la intervención de las profesionales del servicio.

Dentro de las funciones de este servicio también se encuentra la de asesoramiento y orientación por parte de la auxiliar al cuidador sobre los aspectos del aseo, cambios de postura, hidratación, situaciones del alteración de conducta y la estimulación (física y cognitiva)

Artículo 8.- Una vez que se conceda el Servicio el familiar y/o cuidador principal, deberá aportar la siguiente documentación:

- 2 fotografías, tamaño carnet (opcional)
- Fotocopia DNI de usuario y del solicitante.
- Fotocopia de la Tarjeta Sanitaria del usuario/a, asignación facultativa del médico y centro de salud correspondiente
- Informe médico actualizado con el diagnóstico de padecer algún tipo de enfermedad neurodegenerativa
- Fotocopia Certificado minusvalía (si lo tiene)
- Certificado de no padecer enfermedad infecto-contagiosa

La documentación se entregará en la oficina comarcal que corresponda, para proceder a la firma de una serie de documentos por parte del familiar de la persona usuaria (Ficha de solicitud de servicios, contrato de protección de datos, contrato de servicios especializados en el domicilio)

Artículo 9.- Seguimiento de los usuarios del servicio.

Para que las auxiliares realicen un adecuado seguimiento y control de los servicios que se realizan de manera diaria en el domicilio, el seguimiento de cada usuario se realizará a través del Compromiso de tareas que se entregará al familiar y la entidad se quedará con otra copia, acudiendo sólo al domicilio con el control horario, el mismo deberá ser firmado por el profesional y el buen visto del familiar AFA-LA PALMA, dejando constancia de que se ha acudido al domicilio y desarrollado las actividades reflejadas en el compromiso de tareas.

Artículo10. Actividades que se llevan a cabo dentro del Servicio

1. Asesoramiento y formación a los familiares o cuidadores sobre la enfermedad de Alzheimer.
2. Colaborar en la identificación de las necesidades personales y sociales de los usuarios para cumplir con la planificación establecida.
3. Colaborar y/o realizar el aseo de las personas usuarias con seguridad y según necesidades, garantizando sus exigencias físicas.
4. Curar y mantener las heridas, yagas...que pueda tener el enfermo.
5. Información sobre la utilización de ayudas técnicas para el baño y para asistencia en las actividades de la vida diaria.
6. Mantener y conservar en buen estado la ropa y el calzado para que el usuario disfrute de higiene personal integral.
7. Planificar menús según requisitos de salud y nutrición por los especialistas, para prevenir y controlar los hábitos alimenticios de las personas usuaria.
8. Ayudar a la ingestión de los alimentos a los usuarios que lo necesiten facilitando a través de técnicas e instrumentos una mejor aceptación de los mismos.
9. Mantener limpias y ordenadas las estancias relacionadas con el usuario.
10. Contribuir a la movilidad y mantenimiento físico y cognitivo del usuario potenciando su bienestar.
11. Controlar la medicación prescrita según sus necesidades, para evitar la automedicación y sus consecuencias.

12. Detectar con antipación y comunicar problemas de salud o cambios en el estado del usuario contribuyendo en una buena evolución de la enfermedad.
13. Facilitar al usuario su integración en el medio social para poder seguir desarrollando sus capacidades físicas y cognitivas.
14. Colaborar, cuando lo requiera el usuario en los aspectos administrativos para ayudar a su resolución.
15. Atender con eficacia las gestiones de mantenimiento del hogar para conseguir el buen funcionamiento y organización del mismo.
- 16.- Comunicación de incidencias a la Resp. De Calidad y colaboración en lo que ésta requiera para con el SGC.

Articulo 11.-Gestión de la lista de espera

En caso de que hubiese lista de espera, la figura de los coordinadores comarcales y las profesionales del Servicio establecerán una priorización, atendiendo a los siguientes puntos:

- Estadio de la enfermedad del usuario.
- Situación de salud, familiar y laboral en la que se encuentre el cuidador principal.
- Apoyos con los que cuenta el cuidador principal para la atención de la persona enferma.
- Situación económica familiar.

Artículo 12.- Sobre los periodos de ausencia al servicio:

- Todo cambio puntual en la entrada y salida del usuario del domicilio será comunicado a los responsables del servicio con la suficiente antelación.
- Del mismo modo, si el usuario que no va a permanecer en su domicilio por vacaciones, enfermedad o cualquier otra situación, se comunicará al los coordinadores comarcales.

Artículo 13.- Derechos y deberes de los usuarios del Servicio.

Los derechos y deberes de los usuarios del Servicio quedan trasladados al familiar o persona que se designe como responsable del mismo, ya que por el carácter invalidante de la enfermedad, éstos pueden estar incapacitados para el ejercicio de los mismos.

Las personas usuarias que reciben el servicio de Ayuda a Domicilio que presta AFA LA PALMA, tienen derecho a:

- ✓ Ser considerados en el trato de forma digna, por parte de los profesionales que ejecutan el servicio.
- ✓ Al secreto profesional en relación a los datos de su historial sanitario y social.
- ✓ A recibir un servicio de forma individualizada, en función de sus necesidades.
- ✓ A la intimidad personal acorde a las condiciones estructurales del Servicio.
- ✓ a ser informado de la atención social, sanitaria y educacional, que desde el Servicio se lleve a cabo.
- ✓ Y en general, a todas las necesidades personales que sean precisas para la consecución de una atención integral.

Artículo 14- Deberes de los familiares de las personas usuarias que reciben el Servicio:

- ✓ Facilitar los trámites pertinentes para el cobro de la cuota del servicio establecida.
- ✓ Exigir que se cumplan los pagos establecidos por Dependencia a la Entidad.
- ✓ En los casos en los que el usuario de ausente del domicilio deberá ser comunicado a los coordinadores comarcales con un mínimo de 5 días de antelación, excepto en los casos de urgencia por hospitalización, alteraciones de conducta, etc.
- ✓ Respetar las características del servicio.
- ✓ Comunicar cualquier cambio que se deseé realizar para la adecuación del servicio a las características de la persona usuaria.
- ✓ Facilitar la labor de los profesionales encargados de llevar a cabo el Servicio.
- ✓ Guardar la consideración y el respeto debido a los profesionales del Servicio.
- ✓

Artículo15.- Derechos de los familiares de los usuarios del Servicio:

- Estar informado sobre todos los temas técnicos, sanitarios, sociales, etc., que tengan relación con el Servicio y el enfermo.
- Proponer al personal de Servicio, todas las sugerencias que puedan beneficiar la utilización y el funcionamiento del mismo.
- Estar informado sobre la evolución del enfermo.

Propiedad del Usuario:

El personal que trabaje en AFA La Palma, es responsable de mantener en perfecto estado y velar por la conservación de la propiedad del usuario, durante su permanencia en el servicio.

En el caso de objetos de valor (joyas, dinero, etc..) la Asociación ha comunicado a los familiares la No conveniencia de que los usuarios mantengan dichos objetos durante el desarrollo del servicio, pues la Asociación no se hace responsable del extravío de los mismos. Para ello, se envía comunicado a todas las familias informando de este hecho, quedándose la Asociación copia del comunicado firmado por la familia en concepto de aceptación.

Si durante la prestación del servicio se produce algún deterioro en la Propiedad del Usuario se comunicará a la familia.

Además se deberá comunicar lo ocurrido al Responsable de Calidad, que procederá a la formalización de un Informe de No Conformidad (Ver P-83/1)

Artículo 16.- La condición de beneficiario se pierde por las siguientes causas:

- No superar adecuadamente el periodo de adaptación.
- Solicitud de causar baja por el responsable o cualquier otra persona autorizada. Deberá hacerse por escrito con 15 días de antelación a la fecha que se desea causar baja, excepto que existan circunstancias que justifiquen su incumplimiento.
- Por ausencia del usuario en el domicilio, sin previo aviso a la Entidad, excepto que existan circunstancias que justifiquen su incumplimiento.
- Por impago de las cuotas económicas, con una deuda de 1 mes se pierde el derecho de percibir este servicio.

- Por incumplimiento de alguno de los artículos recogidos en el presente reglamento.

Artículo 17.-.

El Servicio ofertado por AFA LA PALMA, a sus socios/usuarios, tiene un copago mensual que asciende a 8€/hora. Cantidad que podrá sufrir modificaciones, según se acuerde en Asamblea General.

Con respecto a la atención ofrecida a usuarios que contraten los servicios de AFA LA PALMA, dentro del Sistema de Dependencia, se ha establecido un coste del mismo que ascenderá a 12€ la hora.

La cantidad de horas de servicio dependerá de la cuantía que desde Dependencia se le asigne al usuario. La cantidad otorgada por Dependencia se dividirá entre los 12€ que cuesta la hora de la profesional, obteniendo el número de horas mensuales de las que dispone de servicio.

*** Situaciones de emergencias**

Podemos clasificar el tipo de emergencias que pueden surgir durante el desarrollo del taller en dos categorías:

Por una parte, las emergencias médicas causadas por trastornos físicos tales como: LIPOTIMIAS, ASFIXIA, CAIDAS, CONVULSION, HIPOGLUCEMIA, HIPERGLUCEMIA, etc.

Ante ellas la actuación a realizar sería, llamar al 112 teléfono de emergencias y seguidamente avisar al familiar así como a la Entidad. Permaneciendo en el domicilio del usuario hasta que quede resuelta la incidencia, aunque sea fuera de horario de trabajo. Destacar que si se produce tal situación, en el contrato de Servicios, el familiar, puede autorizar al profesional acompañar al usuario al hospital, hasta que un miembro de la familia o persona autorizada se personifique.

Por otro lado, estarían los trastornos de conducta propios del avance de la enfermedad tales como: ANSIEDAD, ALUCINACIONES, AGRESIVIDAD...

Se procurará tranquilizar tanto al usuario afectado, con las estrategias que en ese momento se valoren.

*** Documentación de Referencia:**

- Contrato de los servicios de apoyo en domicilio.
- Escala Índice de Barthel.
- Escala Lawton
- Plan de Intervención del SADE
- Control horario.
- Compromiso de actividades.
- Cambios de horarios.
- Autorización administración de medicamentos.
- Autorización disposición de llaves