

## PRESENTACIÓN

El Ayuntamiento de Tudela ha apostado por un Servicio de Atención a Domicilio público y de calidad que comprende una serie de tareas destinadas a personas con dificultades de autovalimiento que precisan de ayuda externa para la realización de las tareas de la vida diaria, garantizando una vida digna en el domicilio y manteniendo los vínculos con el entorno familiar y social.

La carta de servicios del S.A.D recoge unos compromisos que, con el apoyo de todos/as, contribuirán a que sigamos avanzando en la mejora de los servicios sociales municipales.

El Alcalde,

Luis Casado Oliver  
Enero de 2009

## DERECHOS DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR EL S.A.D.

- Recibir información permanente sobre el estado de tramitación de su solicitud, de inicio y/o de modificación del servicio.
- Conocer la normativa que regula el S.A.D.
- A recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- A su intimidad y a la confidencialidad de los datos conocidos, de manera que cualquier información obtenida se mantenga bajo secreto profesional.
- A recibir el trato correcto y respetuoso por parte de los/as profesionales que intervienen en el servicio.
- A presentar quejas y sugerencias.
- Ser atendido a través de los servicios y con la frecuencia establecida por el S.A.D. en función de su estado de necesidad y valoración sociosanitaria.
- A ser orientados hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.

## DEBERES DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR EL S.A.D.

- Facilitar el ejercicio de las tareas de los profesionales del S.A.D. así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas.
- Comunicar con suficiente antelación cualquier traslado del domicilio que impida la prestación del servicio, tanto las ausencias ocasionales como las bajas temporales o definitivas.
- Permanecer en el domicilio durante el horario de la prestación del servicio.
- Corrección y cordialidad en el trato con las personas que llevan a cabo el servicio respetando sus funciones profesionales.
- Facilitar la documentación precisa para la correcta valoración y actualización de su expediente.
- Satisfacer puntualmente las aportaciones económicas que resulten de la aplicación de la Ordenanza Municipal.



## INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

Acordar cita previa con un Trabajador/a Social por teléfono o personalmente en las oficinas de administración del Servicio Social de Base.

## CÓMO SOLICITAR UN SERVICIO DEL SAD

Cumplimentando personalmente una instancia municipal con la solicitud de servicio del SAD y entregar la documentación requerida según la ordenanza vigente. Se concederá el servicio previa valoración.

**HORARIO DE INFORMACIÓN:** De 10,30 h. a 13,00 h.

**DIRECCIÓN:** Calle Díaz Bravo nº 26.

**TELÉFONO:** 948 82 67 61

**FAX:** 948 82 16 93

**E-MAIL:** bienestarocial@tudela.es

**WEB:** www.tudela.es

**MEDIOS DE TRANSPORTE:** Línea amarilla: Centro-C. Antiguo-Hospital  
Línea verde: Circular.

**ACCESO:** A través del Servicio Social de Base.



# Servicio de atención a domicilio

## CARTA DE SERVICIOS



M.I. AYUNTAMIENTO DE  
TUDELA

ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL Y MUJER

## Conoce nuestro SERVICIO DE ATENCIÓN A DOMICILIO

### INFORMACIÓN, TRAMITACIÓN Y ASESORAMIENTO

- Servicios que presta el S.A.D.
- Recursos y prestaciones relacionadas con el S.A.D.
- Cursos de atención a personas dependientes.

### APOYO A LA HIGIENE PERSONAL

- Higiene de personas encamadas e incontinentes.
- Baños en bañera y cabina de ducha.
- Cuidado de uñas de pies y manos.
- Ayudar a vestirse y desvestirse. Cambio de sábanas.
- Fomento de hábitos de higiene personal.

### ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE ALIMENTOS Y MEDICACIÓN

- Ayuda en la ingesta de alimentos.
- Control de dietas prescritas.
- Reparto de comidas elaboradas a domicilio.
- Administración de medicación prescrita (excepto inyectables).

### MANTENIMIENTO DE LA MOVILIDAD PERSONAL

- Ayuda para levantarse.
- Desplazamientos dentro del domicilio.
- Cambios posturales y movilizaciones de personas encamadas.

### ACCESO A AYUDAS TÉCNICAS DE MOVILIDAD

- Préstamo de materiales (grúas, sillas de ruedas, camas articuladas, andadores, colchones antiescaras).
- Orientación en el uso de material ortopédico.



### ATENCIÓN DE NECESIDADES DOMÉSTICAS BÁSICAS

- Limpieza de dependencias de uso habitual e imprescindible dentro del domicilio.
- Organización de ropa y objetos de uso doméstico.
- Acompañamiento o realización de pequeñas compras de primera necesidad.
- Lavandería externa.



### ORIENTACIÓN Y EDUCACIÓN A USUARIOS, PERSONAS Y FAMILIARES CUIDADORES

- Pautas sobre cuidados a personas dependientes.
- Estimulación de la autonomía personal.
- Estimulación de la participación en actividades sociales y recreativas.
- Orientación sobre hábitos de vida saludables.



### NORMATIVA REGULADORA

- Ley 39/2006 de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
  - Ley Foral 15/2006 de Servicios Sociales.
  - Decreto Foral 69/2008 de la Cartera de Servicios Sociales.
- Ordenanza reguladora del S.A.D. del Ayuntamiento de Tudela.
- Ordenanza fiscal reguladora de las tasas por los servicios del S.A.D.
- Normativa reguladora de empresas de elaboración de alimentos.
  - Ley de protección de datos personales.

### NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

- Transmitir, en la primera cita, la información completa de recursos y trámites a solicitar, en función de los datos aportados.
- Realizar un análisis de las necesidades de movilidad del 100% de usuarios/as de servicios de atención personal, durante la visita de valoración inicial.
- Entregar por escrito la recomendación de adaptaciones en el domicilio y pautas para personas cuidadoras, en el primer trimestre del servicio.
- El 100% de los servicios de movilización y apoyo a la higiene personal se llevarán a cabo por profesionales que han realizado formación teórico-práctica validada por el SAD.
- Entregar y recoger, en el domicilio, todo el material ortopédico prestado a los usuarios/as del SAD.
- El servicio de comidas elaboradas se realizará por empresas que cumplan toda la normativa sanitaria vigente y cuenten con profesionales expertos en dietética.
- Revisar mensualmente la realización de tareas de apoyo asignadas en la valoración inicial del servicio.
- Al menos el 80% de los cambios del servicio prestado se realizarán mediante previa visita domiciliaria y comunicación escrita de los/as responsables del SAD.
- Realizar un plan de mejora del SAD cada vez que se realice una encuesta de satisfacción de usuarios/as.

### CÓMO PRESENTAR SUS SUGERENCIAS O RECLAMACIONES PARA AYUDARNOS A MEJORAR

Las sugerencias se pueden realizar presencialmente, previa cita, en el despacho del SAD en horario de oficina, por teléfono o en la página web del Ayuntamiento.

Para realizar reclamaciones se puede cumplimentar una instancia municipal disponible en las oficinas del Servicio Social de Base y del S.A.C. Se seguirá el procedimiento Administrativo vigente.

### FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

- A través de encuestas periódicas.
- A través de la Concejalía Delegada del Área.
- Debates en cursos de formación de cuidadores/as.