



**SERVICIO DE AYUDA  
A DOMICILIO  
DEL AYUNTAMIENTO  
DE ALCOBENDAS**



MEMORIA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO  
DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS DE ENERO  
A DICIEMBRE DEL AÑO 2017



**MEMORIA 2017  
ENERO-DICIEMBRE**

# **INDICE**

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. SAD DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 MARCO CONCEPTUAL</b>	
<b>2.2 FINALIDAD, OBJETIVOS Y PRINCIPIOS</b>	
<b>3. RECURSOS HUMANOS ASOCIADOS AL SERVICIO.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1 RECURSOS HUMANOS DIRECTOS</b>	
<b>3.2 RECURSOS HUMANOS INDIRECTOS</b>	
<b>4. USUARIOS ATENDIDOS .....</b>	<b>13</b>
<b>5. DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>15</b>
<b>5.1 DISTRIBUCIÓN POR COLECTIVOS</b>	
<b>5.2 DISTRIBUCIÓN POR EDAD</b>	
<b>5.3 DISTRIBUCIÓN POR SEXO</b>	
<b>6. TIPO DE ATENCIONES PRESTADAS .....</b>	<b>18</b>
<b>7. MOVILIDAD DEL SERVICIO .....</b>	<b>20</b>
<b>8. EVOLUCIÓN DE LA FACTURACIÓN.....</b>	<b>23</b>
<b>8.1 TOTAL DE HORAS</b>	
<b>8.2 HORAS LABORABLES Y FESTIVAS</b>	
<b>9. CONCLUSIONES.....</b>	<b>25</b>

# **1. INTRODUCCIÓN**

En los últimos años se está produciendo un envejecimiento de la población debido, entre otros factores, al aumento de la esperanza de vida. Dicha tendencia produce como resultado que la población mayor de 80 años, el fenómeno llamado “envejecimiento del envejecimiento”, actualmente ha aumentado considerablemente, por lo que como consecuencia directa, el número de personas mayores con mayor o menor grado de dependencia, y por tanto necesitadas de recursos especializados, también ha experimentado un gran crecimiento.

Este hecho tiene una enorme repercusión social y sanitaria, ya que produce que en este grupo de población se produzcan situaciones de necesidad originadas por la discapacidad y pérdida de autonomía personal que se generan como consecuencia de la edad.

Por otro lado, y analizando brevemente los datos existentes sobre este sector de la población, nos encontramos con un alto porcentaje, en torno al 20 %, de personas mayores de 65 años viviendo solas, a lo que debemos unir el hecho de que más del 40% de ellos viven en pareja. Por lo que se pone nuevamente de manifiesto la gran necesidad que existe de desarrollar y poner en marcha recursos especializados que permitan prevenir y resolver las situaciones de dependencia y riesgo que, indudablemente, están afectando a este sector de la población, siendo el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) uno de ellos.

Por otra parte, se debe considerar que las características que presenta le confieren especial importancia ya que no sólo permite cubrir las necesidades de nuestros mayores mejorando su calidad de vida, sino que, además, también permite cumplir con su deseo de permanecer en su domicilio y, por tanto, en su entorno, ofreciéndoles tanto bienestar como dignidad en su vida diaria.

## **2. SAD DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS**

### **2.1. MARCO CONCEPTUAL**

La Ayuda a Domicilio es una prestación básica del sistema Público de Servicios Sociales, realizada preferentemente en el domicilio, 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.

### **2.2. FINALIDAD, OBJETIVOS Y PRINCIPIOS**

Su finalidad esencial es la prestación de apoyo personal, doméstico, psicosocial, educativo y técnico, orientado a facilitar a las personas usuarias de la autonomía suficiente para facilitarles la permanencia en su medio habitual de convivencia.

El Servicio de ayuda a domicilio pretende conseguir los siguientes objetivos:

- ✚ Proporcionar la atención necesaria a personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
- ✚ Prevenir situaciones de deterioro personal y social.
- ✚ Favorecer la adquisición de habilidades que permitan un desenvolvimiento más autónomo en la vida diaria.
- ✚ Posibilitar la integración en el entorno habitual de convivencia.
- ✚ Apoyar a los grupos familiares en sus responsabilidades de atención.
- ✚ Evitar o retrasar mientras no resulte necesario, el ingreso en centros o establecimientos residenciales.

La finalidad que persigue es:

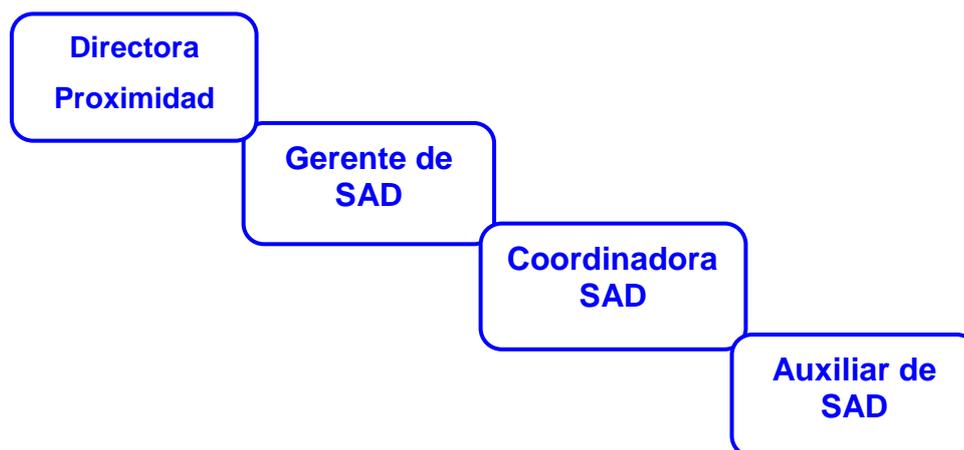
- ✚ Potenciar la autonomía personal y la integración en el medio habitual de los usuarios de la prestación, estimulando la adquisición de competencias personales.
- ✚ Procurar un nivel de atenciones o cuidados personales, domésticos, sociales, y técnicos suficientes para proporcionar a sus usuarios la posibilidad de permanecer en su medio habitual de convivencia.
- ✚ Evitar, en la medida de lo posible, instituciones innecesarias,
- ✚ Apoyar la organización familiar evitando situaciones de crisis, sin suplir en ningún caso la responsabilidad de la misma.
- ✚ Evitar el deterioro de las condiciones de vida de las personas que, por diversas circunstancias, se encuentren limitadas en su autonomía personal.
- ✚ Aumentar la seguridad personal.

### **3. RECURSOS HUMANOS ASOCIADOS AL SERVICIO.**

#### **3.1. RECURSOS HUMANOS DIRECTOS**

Valoriza Servicios a la Dependencia ha dedicado a la prestación del SAD del Ayuntamiento de Alcobendas el siguiente personal:

- 1 Directora de Proximidad
- 1 Gerente
- 1 Coordinadora
- Auxiliares de Ayuda a Domicilio



##### **3.1.1. DIRECTORA DE PROXIMIDAD**

Es el máximo responsable en el área, división o producto, en el que se encuadra la actividad de Servicios a Domicilio. Su función es lograr una adecuada implantación y desarrollo del servicio tanto en calidad como en volumen de usuarios. Asimismo es el responsable de la coordinación entre la empresa, sus usuarios y clientes en zonas asignadas y todo el personal a su cargo.



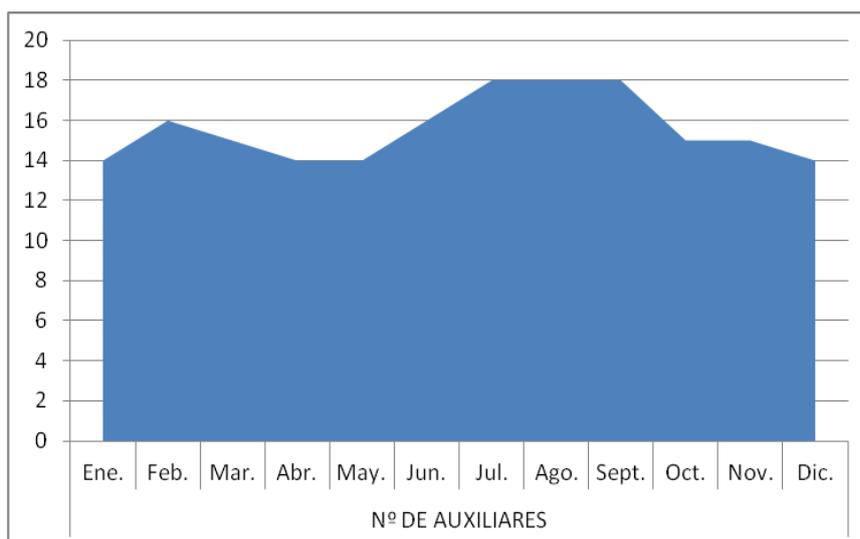




- ✚ Participar en la coordinación y seguimiento del servicio, facilitando la información necesaria sobre las personas usuarias y los servicios que prestan.

A continuación se presenta una tabla, en la que podemos observar el número de auxiliares que han prestado el servicio de ayuda a domicilio durante el año pasado:

Nº DE AUXILIARES											
Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
14	16	15	14	14	16	18	18	18	15	15	14



Podemos observar, como en los meses de julio, agosto y septiembre, han aumentado el número de auxiliares, debido a la contratación de personal suplente para cubrir los diversos periodos vacacionales de las trabajadoras.

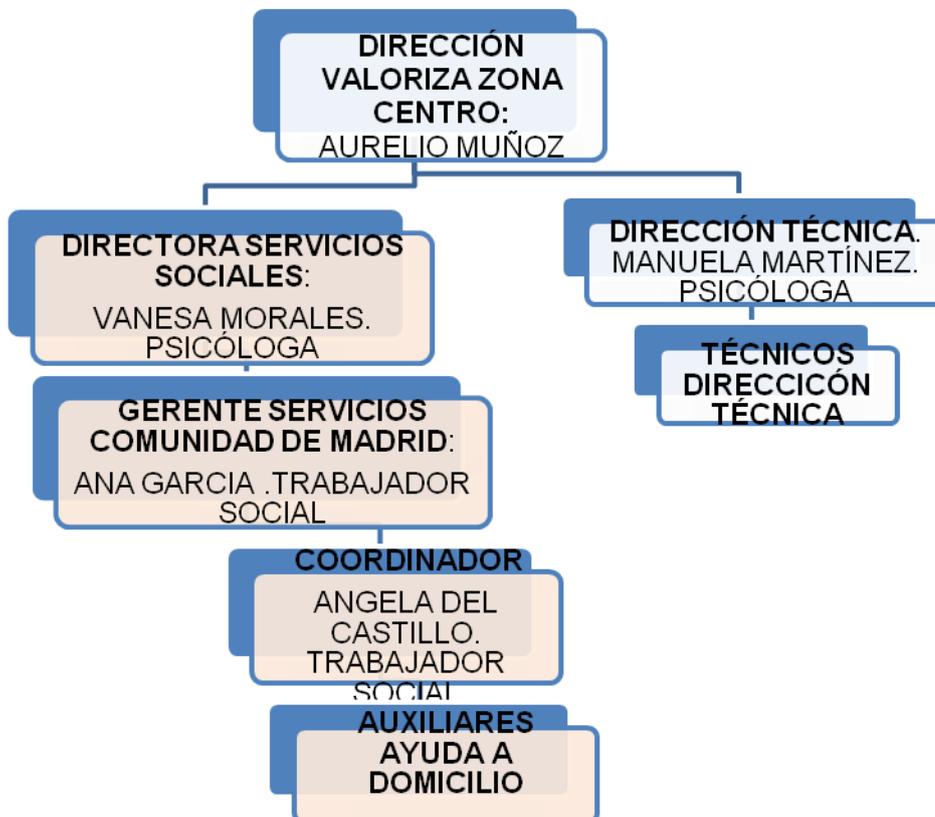


la evaluación de riesgos es imprescindible para una gestión activa de la seguridad y la salud en el trabajo.

- ✚ Departamento de Calidad: **VALORIZA** dispone de un Departamento específico de Calidad que en la actualidad sigue un Sistema de Aseguramiento de Calidad basado en procesos, según las normas ISO 9001:2000 e ISO 9004:2000, implantado para todas las actividades que realiza y registrado por AENOR (ER-2101/2004). El Sistema de Calidad de **VALORIZA** proporciona una metodología y procedimientos de intervención estandarizados para todos sus servicios y dispositivos.

Cada uno de estos departamentos están integrados por profesionales de alta cualificación que garantizan el correcto desempeño de sus funciones y las más altas prestaciones al desempeño de las exigencias de nuestros Servicios.

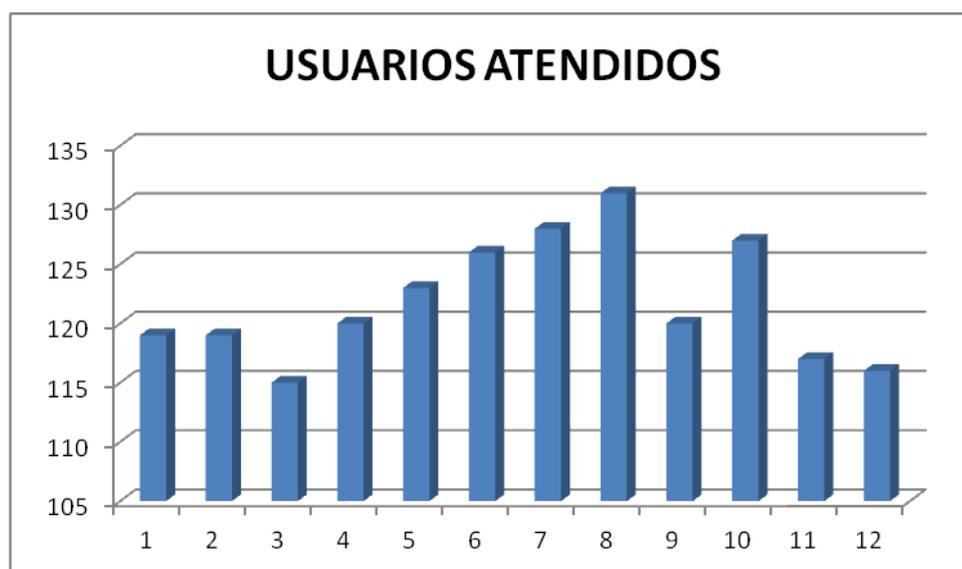
A continuación se especifica el organigrama de la estructura de Valoriza Servicios a la Dependencia:





A continuación se detalla el número de usuarios atendidos de enero a diciembre del 2017:

USUARIOS ATENDIDOS											
Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
119	119	115	120	123	126	128	131	120	127	117	116



Podemos observar, como desde el mes de abril el servicio crece de manera exponencial, hasta llegar al punto de mayor crecimiento en agosto del 2017, llegando a atender a 131 usuarios. A final de año, en el mes de noviembre y diciembre el servicio baja, quedándose finalmente con 116 usuarios a 31 de diciembre del 2017.

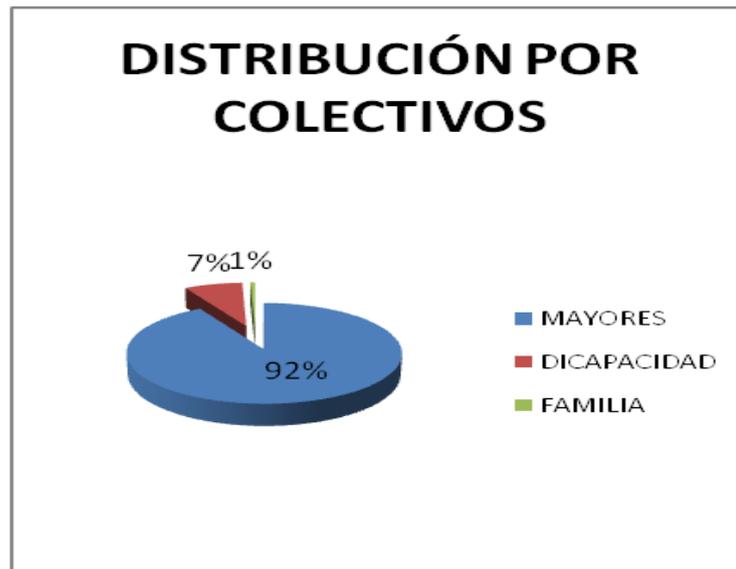
## **5. DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO**

### **5.1. DISTRIBUCIÓN POR COLECTIVOS**

En relación de la distribución de los usuarios por colectivos podemos observar que prima el sector de mayores sobre el grupo de personas con discapacidad y familia.

<b>DISTRIBUCIÓN POR COLECTIVOS</b>			
	<b>MAYORES</b>	<b>DICAPACIDAD</b>	<b>FAMILIA</b>
<b>Enr.</b>	111	6	2
<b>Feb.</b>	111	7	1
<b>Mar.</b>	107	7	1
<b>Abr.</b>	110	9	1
<b>May.</b>	111	11	1
<b>Jun.</b>	114	11	1
<b>Jul.</b>	116	11	1
<b>Ago.</b>	119	11	1
<b>Sept.</b>	110	10	0
<b>Oct.</b>	117	10	0
<b>Nov.</b>	108	9	0
<b>Dic.</b>	107	9	0

Observamos como el colectivo de personas mayores está presente en mayor proporción durante todo el 2017. El colectivo de familia deja de ser beneficiario del SAD desde el mes de septiembre hasta diciembre. Y respecto al colectivo de discapacidad, se mantiene constante a lo largo de todo el año.



Del total de los usuarios atendidos a lo largo de 2017, el colectivo de mayores supone un 92 %, el de personas con discapacidad un 7% y el colectivo de familia supone un 1%. Por lo tanto, el mayor colectivo beneficiario del servicio de ayuda a domicilio son las personas mayores.

## 5.2 DISTRIBUCIÓN POR EDAD

A continuación se detalla la distribución del servicio por edades.

TRAMOS DE EDAD						
MES	<25	26-45	46-65	66-85	86-95	>95
Enr.	1	1	7	56	51	3
Feb.	1	2	6	57	50	3
Mar.	1	2	6	57	46	3
Abr.	1	2	8	59	46	4
May.	1	2	11	58	47	4
Jun.	1	2	12	60	47	4
Jul.	1	2	11	63	47	4
Ago.	1	2	11	64	49	4
Sept.	1	1	9	60	45	4
Oct.	1	1	9	64	48	4
Nov.	1	1	8	59	44	4
Dic.	1	1	9	57	45	4
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>107</b>	<b>714</b>	<b>565</b>	<b>45</b>

Puede observarse que el mayor número de usuarios se concentra en la franja de 66 a 85 años, suponiendo la mayor parte de los usuarios atendidos, seguidos de los usuarios de 86 a 95 años. Esto responde al envejecimiento de la población, y a que las personas de estas franjas de edad, comienzan. Esto puede deberse a que los usuarios de esta franja de edad presentan mayor autonomía y aún no han tenido acceso al reconocimiento del Grado I de Dependencia.

### **5.3 DISTRIBUCIÓN POR SEXO**

En relación al sexo de los usuarios atendidos en el Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Alcobendas, en los gráficos y tablas que se presentan a continuación, puede observarse que del total de usuarios atendidos, el 74% son mujeres y el 26% hombres.

	<b>DISTRIBUCION POR SEXOS</b>	
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
<b>Enr.</b>	28	91
<b>Feb.</b>	31	88
<b>Mar.</b>	28	87
<b>Abr.</b>	32	88
<b>May.</b>	33	90
<b>Jun.</b>	34	92
<b>Jul.</b>	35	93
<b>Ago.</b>	35	96
<b>Sept.</b>	31	89
<b>Oct.</b>	33	94
<b>Nov.</b>	30	87
<b>Dic.</b>	28	88

Tal distribución puede explicarse por la mayor esperanza de vida de las mujeres, lo que hace que haya más mujeres que hombres en todas las franjas de edad.





## **7. MOVILIDAD DEL SERVICIO**

A continuación se presenta una tabla con el número de altas, modificaciones, bajas temporales y bajas definitivas que se han producido a lo largo de estos meses:

<b>MOVILIDAD DEL SERVICIO</b>				
<b>MES</b>	<b>ALTAS</b>	<b>MODIFICACIONES</b>	<b>BAJAS TEMPORALES</b>	<b>BAJAS DEFINITIVAS</b>
Enr.	6	3	7	4
Feb.	5	1	5	6
Mar.	2	2	9	0
Abr.	5	0	8	1
May.	2	2	4	2
Jun.	6	3	19	1
Jul.	2	1	17	0
Ago.	2	0	21	1
Sept.	0	1	8	13
Oct.	3	7	4	5
Nov.	2	3	4	5
Dic.	3	2	9	1
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>25</b>	<b>115</b>	<b>39</b>

Como podemos observar en la tabla, en enero y junio son los meses en los que más altas se dan del servicio. Y es en el mes de octubre donde se facilitan más número de modificaciones.

Respecto a las bajas temporales, podemos observar como en los meses estivales hay un mayor número debido a las bajas temporales por vacaciones.

El número de bajas definitivas se mantiene en torno a la misma cifra, excepto en el mes de septiembre, en que encontramos un número más elevado, debido a la actualización de bajas definitivas, que estaban pendientes de regularizar.

Exponemos aquí una tabla que refleja los motivos de baja temporal durante todo el año 2017:

<b>MOTIVOS DE BAJA TEMPORAL</b>					
<b>MES</b>	<b>DECISION USUARIO</b>	<b>ORDEN SS.SS</b>	<b>INGRESO RESIDEN.</b>	<b>INGRESO HOSPIT.</b>	<b>VACACIONES</b>
Enr.	1	0	0	4	2
Feb.	3	0	1	1	0
Mar.	4	0	0	6	0
Abr.	2	0	2	3	1
May.	1	0	0	3	0
Jun.	4	0	1	6	8
Jul.	2	0	0	5	10
Ago.	0	0	1	5	15
Sept.	2	0	2	3	1
Oct.	0	0	0	4	0
Nov.	2	1	0	0	1
Dic.	0	0	0	4	5
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>44</b>	<b>43</b>

El ingreso hospitalario, seguido de las vacaciones, son los motivos más recurrentes de las bajas temporales del servicio, como podemos observar en la tabla aquí expuesta. Además, los meses de julio y agosto, el número de bajas temporales se eleva debido a las vacaciones.

Respecto a las bajas definitivas podemos observar que el mayor número lo encontramos por el fallecimiento de los usuarios, debido a que, como hemos visto anteriormente, trabajamos con un alto porcentaje de personas mayores. Por ello, exponemos aquí la siguiente tabla para poder observar los motivos de baja definitiva del SAD.

<b>MOTIVOS DE BAJA DEFINITIVA</b>						
<b>MES</b>	<b>INGRESO RESIDENC.</b>	<b>CONSECUC. OBJETIVOS</b>	<b>LEY DEPENDEN.</b>	<b>DECISION USUARIO</b>	<b>FALLECIM.</b>	<b>ORDEN SS.SS</b>
Enr.	0	0	0	0	3	1
Feb.	1	0	0	1	4	0
Mar.	0	0	0	0	0	0
Abr.	0	1	0	1	0	0
May.	0	0	0	1	1	0
Jun.	0	0	0	0	1	0
Jul.	0	0	0	0	0	0
Ago.	0	0	0	0	1	0
Sept.	4	0	0	1	5	3
Oct.	0	0	0	0	5	0
Nov.	0	0	0	3	1	1
Dic.	0	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>5</b>

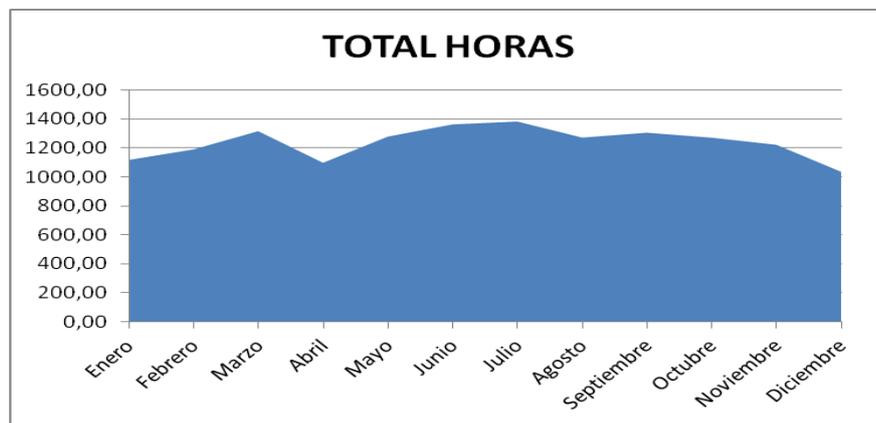
## 8. EVOLUCIÓN DE LA FACTURACIÓN

### 8.1 TOTAL DE HORAS

A continuación analizamos el volumen total de horas que se han facturado en el Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Alcobendas de enero a diciembre de 2017:

HORAS FACTURADAS	
MESES	TOTAL
Enero	1119,00
Febrero	1192,00
Marzo	1318,75
Abril	1099,50
Mayo	1281,00
Junio	1365,50
Julio	1385,25
Agosto	1274,25
Septiembre	1308,00
Octubre	1273,25
Noviembre	1224,25
Diciembre	1036,75
<b>TOTALES</b>	<b>14877,50</b>

El servicio se mantiene constante con las horas prestadas, se observa un descenso en los meses de abril y diciembre, y un aumento de las horas facturadas en marzo, junio, julio y septiembre.

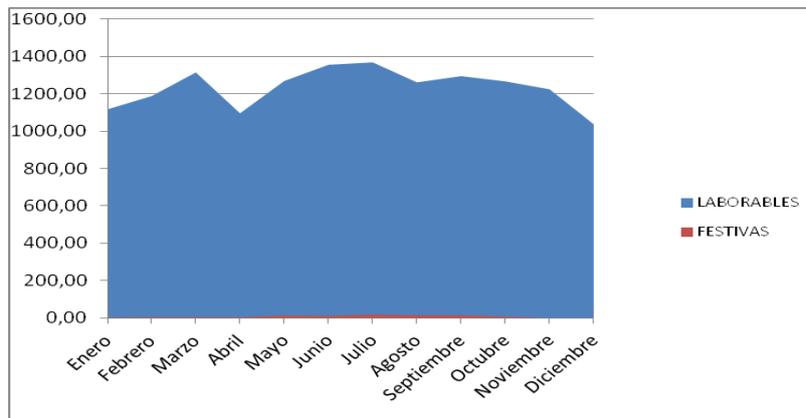


La tabla y el grafico nos revelan que se producen picos de ligero crecimiento y descenso de la facturación en todos los meses.

## **8.2 HORAS LABORABLES Y FESTIVAS**

En este apartado se detallan las horas prestadas detalladas en horas laborables y festivas.

<b>HORAS FACTURADAS</b>		
<b>MESES</b>	<b>LABORABLES</b>	<b>FESTIVAS</b>
<b>Enero</b>	1117,00	2,00
<b>Febrero</b>	1188,00	4,00
<b>Marzo</b>	1314,75	4,00
<b>Abril</b>	1096,00	3,50
<b>Mayo</b>	1269,00	12,00
<b>Junio</b>	1355,75	9,75
<b>Julio</b>	1368,50	16,75
<b>Agosto</b>	1261,50	12,75
<b>Septiembre</b>	1295,00	13,00
<b>Octubre</b>	1266,75	6,50
<b>Noviembre</b>	1224,25	0,00
<b>Diciembre</b>	1036,75	0,00
<b>TOTALES</b>	<b>14793,25</b>	<b>84,25</b>



Puede observarse que predominan las horas laborables sobre las festivas. Las horas festivas suben en los meses de mayo, julio agosto y septiembre.



