



**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 2019



**MEMORIA 2019
ENERO-DICIEMBRE**

INDICE

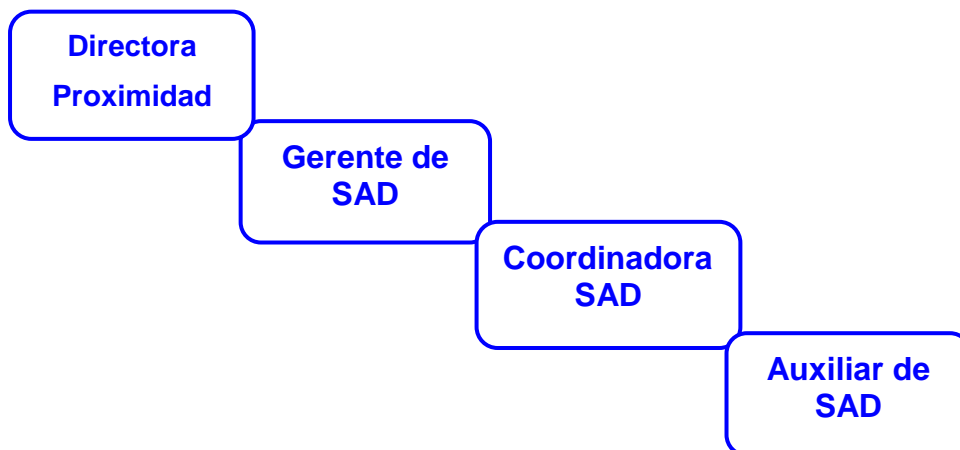
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. SAD DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS.....	4
2.1 MARCO CONCEPTUAL	
2.2 FINALIDAD, OBJETIVOS Y PRINCIPIOS	
3. RECURSOS HUMANOS ASOCIADOS AL SERVICIO.....	6
3.1 RECURSOS HUMANOS DIRECTOS	
3.2 RECURSOS HUMANOS INDIRECTOS	
4. USUARIOS ATENDIDOS	13
5. DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO	15
5.1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

3. RECURSOS HUMANOS ASOCIADOS AL SERVICIO.

3.1. RECURSOS HUMANOS DIRECTOS

Sacyr Social 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



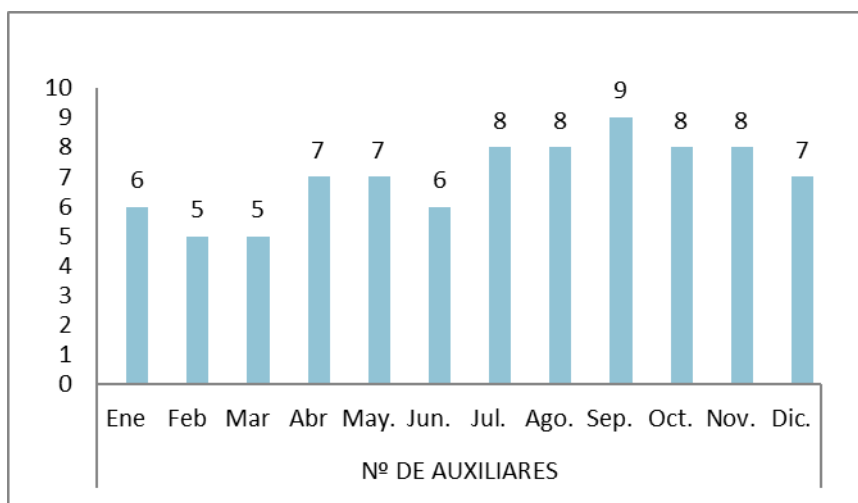
3.1.1. DIRECTORA DE PROXIMIDAD

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.

- ✚ Formar o enseñar a la persona mayor a realizar por si misma o con ayuda las actividades que hacemos.
- ✚ Prevenir situaciones que incrementen su dependencia, haciendo que mejore su calidad de vida y su integración social.
- ✚ Reaccionar ante casos de urgencia.
- ✚ Trasladar al responsable del servicio los cambios detectados durante la prestación del servicio.
- ✚ Facilitar a la persona usuaria canales de comunicación con su entorno.
- ✚ 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.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
6	5	5	7	7	6	8	8	9	8	8	7



Podemos observar, el aumento de auxiliares a partir de Julio debido al aumento del número de usuarios.

3.2. RECURSOS HUMANOS INDIRECTOS

Para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en el Ayuntamiento de Alcobendas, **SACYR SOCIAL** cuenta con todos aquellos departamentos de soporte necesarios para un correcto desempeño de todas las obligaciones asumidas en la gestión del Servicio. Estos Departamentos Centrales, servirán como apoyo y soporte para la adecuada gestión del servicio, y son los que se detallan a continuación.

- ✚ Departamento Financiero: es el que se encarga de la facturación y del seguimiento de la misma, así como del control de las facturas de proveedores generadas por los servicios y el contacto con los mismos.
- ✚ Departamento de Recursos Humanos: se ocupa de la gestión de personal y podemos dividir su labor en cuatro secciones, las cuales a su vez conllevan varios bloques de tareas:
 - Administración de personal
 - Relaciones Laborales.
 - Departamento de selección de personal.
 - Departamento de desarrollo de RR.HH.
- ✚ Departamento de Informática: Este Departamento es clave en cualquier empresa, sobre todo en aquellas grandes multinacionales que trabajan a diario con los más sofisticados equipos y programas informáticos. El Departamento de Informática se divide en 2 áreas funcionales:
 - Desarrollo y Mantenimiento TI
 - Producción y Seguridad TI

- ✚ Departamento de Prevención de Riesgos Laborales: **SACYR SOCIAL** dispone de un Departamento de PRL con gran peso e importancia dentro de la empresa, ya que la evaluación de riesgos es imprescindible para una gestión activa de la seguridad y la salud en el trabajo.
- ✚ Departamento de Calidad: **SACYR SOCIAL** 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 **SACYR SOCIAL** 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.

4. USUARIOS ATENDIDOS

De carácter genérico, podrán ser usuarios de la prestación de ayuda a domicilio, todas aquellas personas o grupos familiares residentes en Alcobendas, que se encuentren en una situación que les impida satisfacer sus necesidades personales y sociales, por sus propios medios, y requieren atención y apoyo para continuar en su entorno habitual. Podrán ser usuarios de ayuda a domicilio:

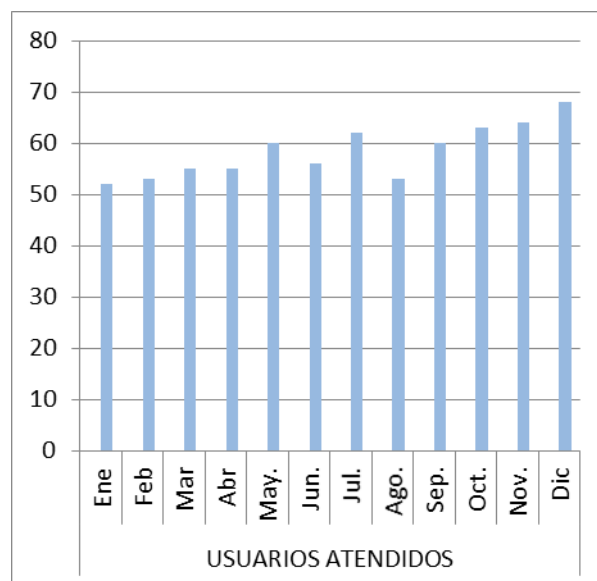
- ✚ Las personas de edad avanzada con dificultades en su autonomía personal y en condiciones de desventaja social.
- ✚ Las personas con discapacidades o minusvalías que afecten significativamente a su autonomía personal.

- ✚ Los menores de edad cuyas familias no pueden proporcionarles el cuidado y atención que requieren en el propio domicilio, permitiendo esta prestación su permanencia en el mismo.
- ✚ Los grupos familiares con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y con problemas derivados de trastornos psíquicos o enfermedades físicas de gravedad.

Así mismo, la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, asume desde Julio del 2015 la gestión de los servicios de Ayuda a Domicilio para los dependientes de grado 1 cuyo Programa Individual de Atención incorpore alguno de estos servicios como modalidad más adecuada de intervención, motivo por el cual, este Ayuntamiento, da cobertura al resto de personas descrito en los dos anteriores apartados; así como a los primeros hasta que dicho servicio se preste directamente por la Comunidad de Madrid.

A continuación, se detalla el número de usuarios atendidos de enero a diciembre del 2019

USUARIOS ATENDIDOS											
Ene	Feb	Mar	Abr	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic
52	53	55	55	60	56	62	53	60	63	64	68



Podemos observar como desde el mes de Julio el servicio crece de manera exponencial (disminuye en agosto debido al periodo vacacional), hasta llegar al punto de mayor crecimiento en diciembre del 2019, llegando a atender a 68 usuarios.

5. DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO

5.1. DISTRIBUCIÓN POR COLECTIVOS

	DISTRIBUCIÓN POR COLECTIVOS			Total usuarios Atendidos
	MAYORES	DISCAPACIDAD	FAMILIA	
Enero	48	4	0	52
Febrero	49	4	0	53
Marzo	52	3	0	55
Abril	52	3	0	55
Mayo	55	5	0	60
Junio	51	5	0	56
Julio	56	6	0	62
Agosto	47	6	0	53
Septiembre	52	6	5	63
Octubre	52	5	6	63
Noviembre	52	7	5	64
Diciembre	56	8	4	68
TOTAL	622	62	20	704

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.

Observamos como el colectivo de personas mayores está presente en mayor proporción durante todo el 2019. El colectivo de familia es beneficiario del SAD a partir del mes de septiembre. Y respecto al colectivo de discapacidad, existen variaciones a lo largo del año.

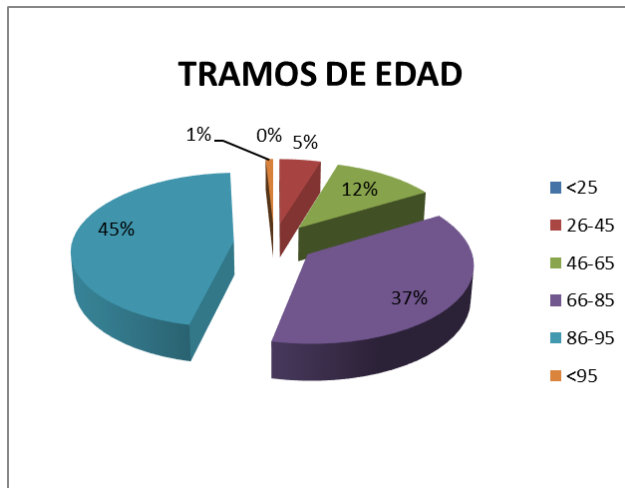


5.2 DISTRIBUCIÓN POR EDAD

A continuación se detalla la distribución del servicio por edades.

TRAMOS DE EDAD							TOTAL
MES	<25	26-45	46-65	66-85	86-95	<95	
Ene.	0	2	3	21	26	0	52
Feb.	0	2	3	20	28	0	53
Mar.	0	2	4	19	30	0	55
Abr.	0	2	5	19	29	0	55
May.	0	3	6	22	29	0	60
Jun.	0	3	5	21	27	0	56
Jul.	0	3	8	23	27	1	62
Agos.	0	1	8	20	23	1	53
Sep.	0	3	10	22	27	1	63
Oct.	0	4	10	22	26	1	63
Nov.	0	4	10	24	25	1	64
Dic.	0	4	11	27	25	1	68
TOTAL	0	33	82	260	320	6	704

Puede observarse que el mayor número de usuarios se concentra en las franjas de 86 a 95 años, suponiendo la mayor parte de los usuarios atendidos, seguidos de los usuarios de 66 a 85 años. 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

	DISTRIBUCION POR SEXOS		Total usuarios Atendidos
	Hombres	Mujeres	
Enero	10	42	52
Febrero	11	42	53
Marzo	11	44	55
Abril	11	44	55
Mayo	12	48	60
Junio	13	43	56
Julio	16	46	62
Agosto	15	38	53
Septiembre	20	43	63
Octubre	20	43	63
Noviembre	20	44	64
Diciembre	22	46	68
TOTAL	181	523	704

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.

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.



6. TIPO DE ATENCIONES PRESTADAS

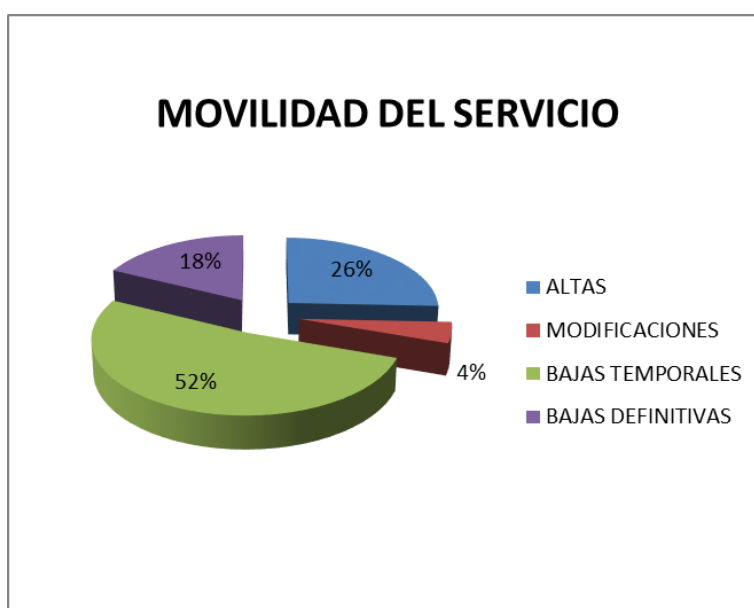
En el marco del Servicio de Ayuda a Domicilio de Alcobendas podrán prestarse las siguientes modalidades de atención:

- ✚ **Atención de carácter personal.** Comprende las prestaciones necesarias para atender las necesidades básicas, las atenciones necesarias para la movilización, aseo personal y vestido de la persona dependiente. En concreto se realizarán las siguientes prestaciones:
 - Apoyo en la higiene personal.
 - Apoyo en la movilización dentro del hogar.
 - Ayuda en la ingesta de alimentos (no por sonda nasogástrica).

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:

MOVILIDAD DEL SERVICIO				
MES	ALTAS	MODIFICACIONES	BAJAS TEMPORALES	BAJAS DEFINITIVAS
Enero	3	0	11	10
Febrero	1	0	12	0
Marzo	4	0	9	3
Abril	0	1	12	0
Mayo	4	1	4	2
Junio	5	1	2	2
Julio	2	1	9	1
Agosto	3	2	7	2
Septiembre	5	1	3	1
Octubre	4	0	4	3
Noviembre	3	0	3	2
Diciembre	5	0	3	1
TOTAL	39	7	79	27



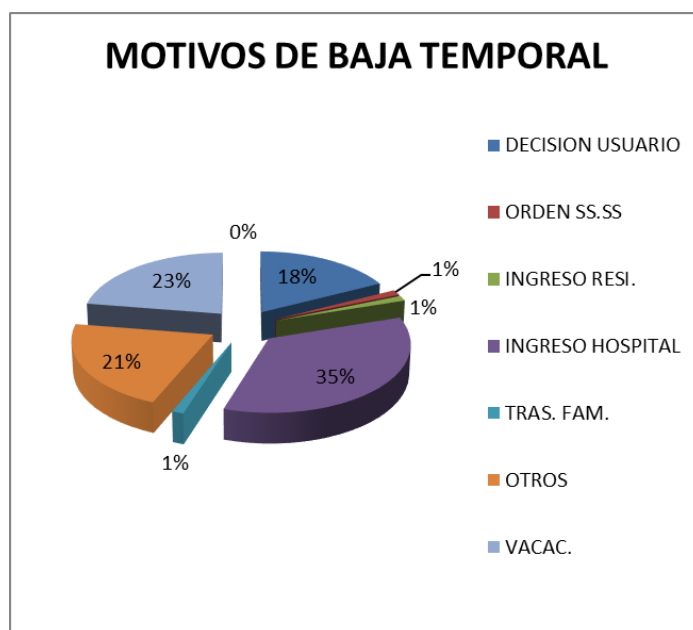
Como podemos observar en la tabla, en junio, septiembre y diciembre son los meses en los que más altas se dan del servicio.

Respecto a las bajas temporales, podemos observar como en los primeros meses hay un mayor número.

El número de bajas definitivas se mantiene en torno a la misma cifra, excepto en el mes de enero, en que encontramos un número más elevado, debido a la actualización de bajas definitivas por reconocimiento de grado de dependencia.

Exponemos aquí una tabla que refleja los motivos de baja temporal durante todo el año 2019:

MES	MOTIVOS DE BAJA TEMPORAL							
	DECISION USUARIO	ORDEN SS.SS	INGRESO RESI.	INGRESO HOSPITAL	TRAS. FAM.	OTROS	VACAC.	DESAPARICION NECESIDADES
Ene.	3	0	0	4	0	4	0	0
Feb.	2	0	0	5	0	5	0	0
Mar.	4	0	0	2	0	3	0	0
Abr.	5	0	0	4	0	3	1	0
May.	0	0	1	1	0	1	1	0
Jun.	0	0	0	1	0	0	1	0
Jul.	0	0	0	2	0	0	7	0
Agos.	0	0	0	2	0	0	5	0
Sep.	0	1	0	0	0	1	1	0
Oct.	0	0	0	3	1	0	0	0
Nov.	0	0	0	3	0	0	0	0
Dic.	0	0	0	1	0	0	2	0
TOTAL	14	1	1	28	1	17	18	0



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.

MOTIVOS DE BAJA DEFINITIVA								
MES	INGRESO RESIDEN.	CONSEC. OBJ.	DEPENDENCIA	DECISION USUARIO	FALLECIMIENTO	ORDEN SS.SS	OTROS	CAMBIO DOMICILIO
Ene.	4	1	5	0	0	0	0	0
Feb.	0	0	0	0	0	0	0	0
Mar.	0	0	1	0	1	1	0	0
Abr.	0	0	0	0	0	0	0	0
May.	0	0	0	0	1	0	1	0
Jun.	0	0	0	0	0	0	2	0
Jul.	1	0	0	0	0	0	0	0
Agos.	1	0	0	0	1	0	0	0
Sep.	1	0	0	0	0	0	0	0
Oct.	1	0	0	0	0	0	2	0
Nov.	0	0	0	0	0	1	1	0
Dic.	0	0	0	0	1	0	0	0
TOTAL	8	1	6	0	4	2	6	0

Respecto a las bajas definitivas podemos observar que el mayor número lo encontramos por el reconocimiento de dependencia de los usuarios, debido a que, como hemos visto anteriormente, ha habido una actualización de bajas definitivas por reconocimiento de dependencia, que estaban pendientes de regularizar. Por ello, exponemos aquí la siguiente tabla para poder observar los motivos de baja definitiva del SAD.

El número de horas prestadas asciende gradualmente a medida que pasan los meses, exceptuando junio y diciembre que hay un descenso y puede guardar relación con periodos los vacacionales habituales en estos meses.

La tabla y el grafico nos revelan que se produce un crecimiento a lo largo del año exceptuando algunos meses

8.2. HORAS LABORABLES Y FESTIVAS

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

HORAS FACTURADAS		
MESES	LABORABLES	FESTIVAS
Enero	417,25	0
Febrero	450,75	0
Marzo	511,25	0
Abril	511,25	0
Mayo	551,75	0
Junio	528	0
Julio	724,45	0
Agosto	697,5	15
Septiembre	720,5	15
Octubre	746,5	4,5
Noviembre	699,25	0,75
Diciembre	686,05	0
TOTALES	7244,5	35,25

