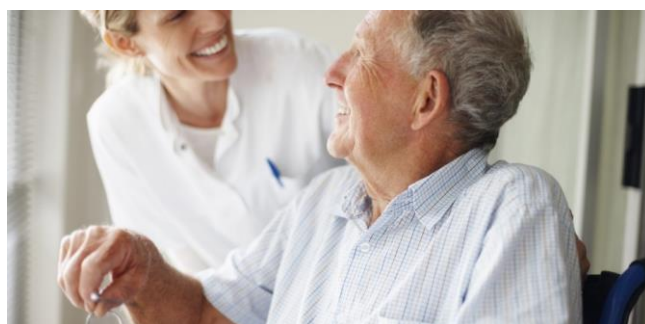




**SERVICIO DE AYUDA
A DOMICILIO
DEL AYUNTAMIENTO
DE ALCOBENDAS**



MEMORIA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO
DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS DE ENERO
A DICIEMBRE DEL AÑO 2020



**MEMORIA 2020
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

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:

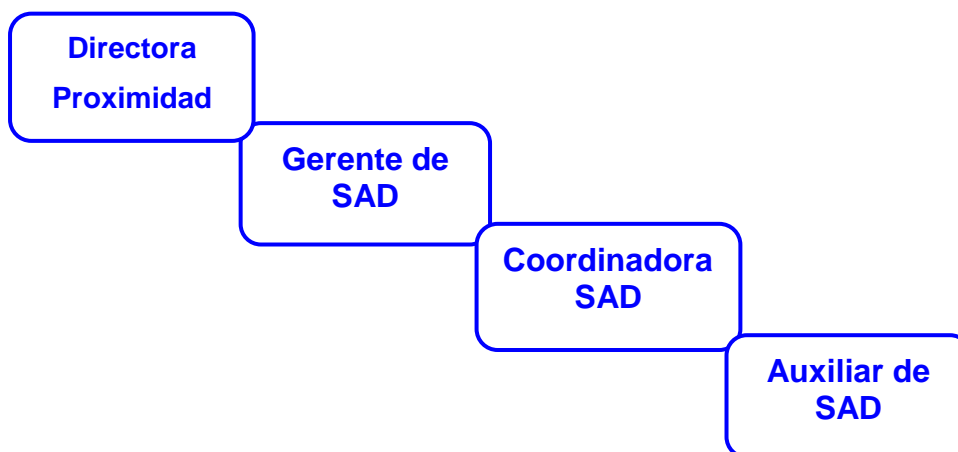
- ✚ Potenciar la autonomía personal y la integración en el medio habitual de los usuarios de la prestación, estimulando la adquisición de competencias personales.
- ✚ Procurar un nivel de atenciones o cuidados personales, domésticos, sociales, y técnicos suficientes para proporcionar a sus usuarios la 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

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.

3.1.2. GERENTE

Su función principal es la dirección técnica y operativa del servicio, siendo el responsable de su planificación y ejecución, así como de la evaluación y el control de calidad.

Las funciones del gerente son:

- + Actuar como máximo responsable del servicio y de la relación entre **SACYR SOCIAL** y el Ayuntamiento.
- + Asegurar que la prestación del SAD se garantice conforme a lo establecido en los pliegos que rigen el concurso, mediante la planificación y asignación de los recursos técnicos y humanos suficientes para cumplir los objetivos previstos.
- + Atender las demandas que el Ayuntamiento estime necesarias, estando disponible, dentro del horario de prestación del SAD
- + Actuar como responsable del servicio para resolver cualquier situación excepcional que pueda surgir.
- + Recoger todas las indicaciones recibidas por parte del Ayuntamiento y responsabilizándose de su puesta en funcionamiento.
- + Mantener contactos continuados con los Responsables municipales del servicio de ayuda a domicilio al objeto de efectuar la programación y seguimiento de la prestación del servicio.
- + Vigilancia y fomento de la formación de sus trabajadores.

3.1.3. COORDINADOR

Será el responsable de la supervisión directa del Servicio de Ayuda a Domicilio en el Ayuntamiento de Alcobendas. Sus tareas consisten en: coordinar, gestionar y organizar el servicio, además de seguimiento, supervisión y apoyo del Auxiliar de Ayuda a Domicilio, para conseguir una buena calidad.

El coordinador las tendrá las siguientes funciones:

- ✚ Dirigir las actuaciones y controlar el correcto desarrollo de las actividades.
- ✚ Coordinar con otros servicios que inciden en el usuario atendido, con el fin de optimizar los recursos y facilitar una mayor calidad en la atención del usuario.
- ✚ Informar a los responsables municipales de la marcha del servicio, asumiendo las directrices que el Ayuntamiento dicte a la entidad en todo lo referente a la adecuada atención a cada usuario y a la buena marcha del servicio en general.
- ✚ Verificar el correcto desarrollo de las actividades realizadas en los domicilios.
- ✚ Realizar informes técnicos que detallen el desarrollo de un determinado servicio, así como la valoración de éste siempre que el Ayuntamiento lo precise.
- ✚ Garantizará la correcta grabación de datos en todos los sistemas informáticos en la forma y plazos que se establezcan.
- ✚ De acuerdo con las directrices emanadas de los técnicos del Centro de Servicios Sociales organizará y coordinará a todo el personal necesario para el desarrollo del programa, distribuyendo horarios de trabajo, calendarios de vacaciones y posibles movimientos de personas en función de las necesidades que puedan surgir.
- ✚ Informará de la labor ejercida por el personal adscrito, mediante el oportuno control de las tareas encomendadas.
- ✚ Resolverá conflictos e incidencias correspondientes a su ámbito de actuación.
- ✚ Detectará necesidades de cualquier naturaleza (recursos humanos, medios técnicos, prácticas organizativas, etc.).

- ✚ Proporcionará regularmente a los técnicos del Centro de Servicios Sociales Municipales información general sobre el funcionamiento del mismo, sobre todo en lo relativo a los aspectos técnicos, tales como gestión de incidencias, detección de las necesidades de recursos, resolución de conflictos, elaboración de propuestas para la mejora de la calidad del servicio, etc.

3.1.4. AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO

El Auxiliar de Ayuda a Domicilio es un profesional cuyo trabajo consiste en apoyar a una persona con problemas de dependencia –biopsicosocial- en el domicilio de ésta para hacer, con ella o por ella y en colaboración con su familia u otros allegados, aquellas actividades de la vida diaria que no puede realizar sola, fomentando así su autonomía de vida. Presta los servicios en el domicilio o fuera del mismo para cubrir las necesidades del usuario, con el fin de atenderle en su propio medio, fomentar su autonomía personal y evitar el desarraigo de su entorno.

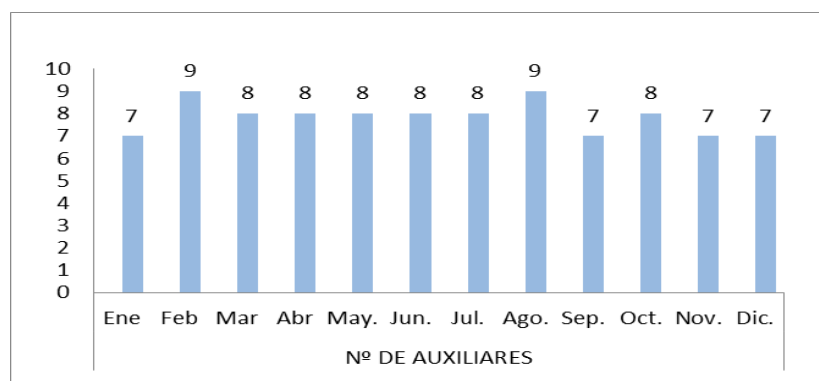
Las siguientes funciones del auxiliar de ayuda a domicilio son:

- ✚ Realizar las actuaciones de carácter doméstico, de carácter personal y otras actuaciones.
- ✚ Prestar a las personas usuarias la atención adecuada a sus necesidades, realizando un trabajo educativo y contribuyendo a la inserción y normalización de situaciones a nivel individual o convivencial.
- ✚ Estimular el protagonismo de la persona usuaria, no sustituyéndola en aquellas tareas que pueda desarrollar autónomamente.
- ✚ Facilitar a las personas usuarias canales de comunicación con su entorno y con el personal técnico responsable del servicio.
- ✚ Cumplimentar la documentación de registro que le corresponda en los modelos establecidos para el servicio.
- ✚ Participar en la coordinación y seguimiento del servicio, facilitando la información necesaria sobre las personas usuarias.

- ✚ 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.
7	9	8	8	8	8	8	9	7	8	7	7



Podemos observar, se ha mantenido lineal casi todo el año. Exceptuando el mes de febrero y el mes de agosto.

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:

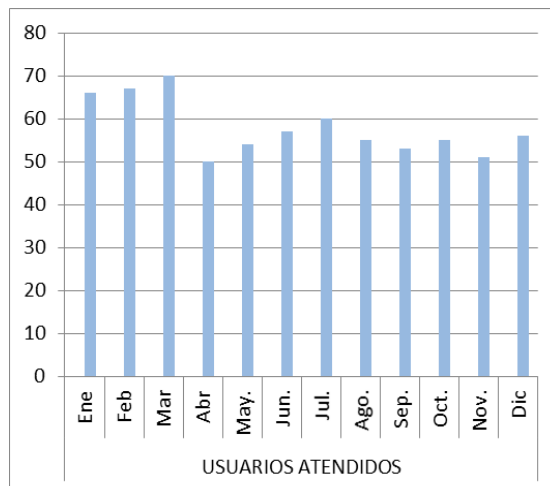
- ✚ Las personas de edad avanzada con dificultades en su autonomía personal y en condiciones de desventaja social.
- ✚ Las personas con discapacidades o minusvalías que afecten significativamente a su autonomía personal.
- ✚ Los menores de edad cuyas familias no pueden proporcionarles el cuidado y atención 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 2020:

USUARIOS ATENDIDOS											
Ene	Feb	Mar	Abr	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic
66	67	70	50	54	57	60	55	53	55	51	56

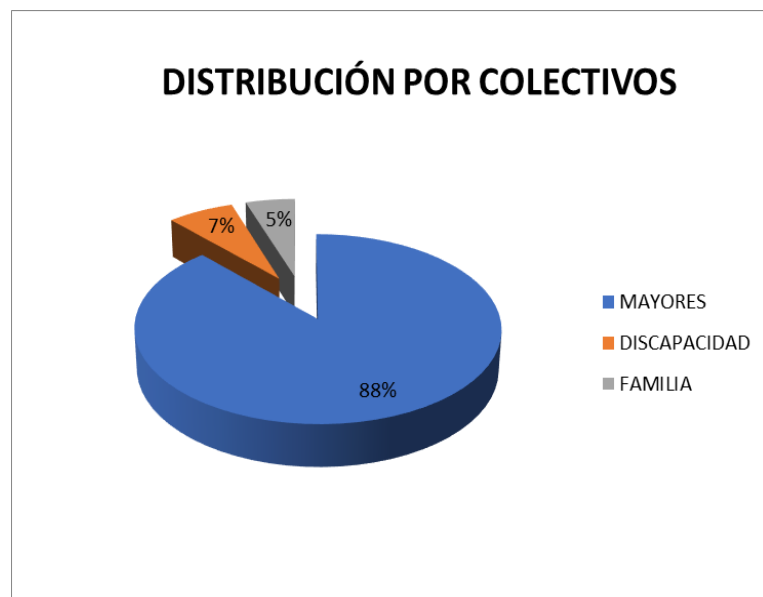


Podemos observar como desde el mes de marzo el servicio disminuye de manera exponencial debido a la situación sanitaria vivida a partir de ese mes por prevención muchos usuarios suspendieron temporalmente el servicio, hasta Julio que empezó la reanudación de alguno de ellos. Y vuelve a disminuir a partir de agosto coincidiendo con el periodo vacacional.

5. DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO

5.1. DISTRIBUCIÓN POR COLECTIVOS

	DISTRIBUCIÓN POR COLECTIVOS			Total usuarios Atendidos
	MAYORES	DISCAPACIDAD	FAMILIA	
Enero	55	7	4	66
Febrero	57	7	3	67
Marzo	60	7	3	70
Abril	46	2	2	50
Mayo	49	2	3	54
Junio	53	1	3	57
Julio	55	2	3	60
Agosto	48	4	3	55
Septiembre	48	2	3	53
Octubre	48	4	3	55
Noviembre	44	4	3	51
Diciembre	49	5	2	56



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 2020. El colectivo de familia es el minoritario y se mantiene más o menos lineal a lo largo del año. Respecto al colectivo de discapacidad se nota un descenso a partir del mes de marzo debido al cierre de los centros y colegios debido a la situación sanitaria hasta el periodo vacacional.

5.2 DISTRIBUCIÓN POR EDAD

A continuación se detalla la distribución del servicio por edades.

MES	TRAMOS DE EDAD					
	<25	26-45	46-65	66-85	86-95	<95
Ene.	0	4	8	27	25	2
Feb.	0	4	8	28	25	2
Mar.	0	4	7	26	31	2
Abr.	0	1	5	18	24	2
May.	0	1	5	21	25	2
Jun.	0	0	5	25	25	2
Jul.	0	1	5	26	26	2
Agos.	0	1	4	22	26	2
Sep.	0	1	4	21	25	2
Oct.	0	3	4	21	25	2
Nov.	0	3	4	18	24	2
Dic.	0	3	6	18	27	2
TOTAL	0	26	65	271	308	24

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	13	53	66
Febrero	22	45	67
Marzo	22	48	70
Abril	15	35	50
Mayo	15	39	54
Junio	20	37	57
Julio	19	41	60
Agosto	14	41	55
Septiembre	13	40	53
Octubre	16	39	55
Noviembre	14	37	51
Diciembre	11	45	56

En relación con el 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 72% son mujeres y el 28% 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).

- Acompañamiento en domicilio en ausencia del cuidador principal.
- Acompañamiento fuera del domicilio para gestiones, visitas médicas, familiares, de ocio, culturales, urgencias...
- Acompañamiento a servicios y recursos comunitarios (centros educativos, centro de día, centros de mayores, actividades extraescolares).
- Acompañamiento a recursos fuera del municipio.

✚ **Atención de carácter doméstico.** Son aquellas actividades y tareas cotidianas del hogar. En concreto se realizarán las siguientes prestaciones:

- Apoyo hogar, limpieza o ayuda a la limpieza y su mantenimiento en condiciones aceptables de higiene y salubridad.
- Lavado, planchado y repaso de ropa bien dentro o fuera del hogar.
- Suministro a domicilio de alimentos preparados o servicios análogos.
- Ayuda y seguimiento de la alimentación y medicación
- Adquisición de alimentos y otras compras por cuenta de los usuarios.
- Manejo de aparatos electrodomésticos.

✚ Servicios relacionados con la promoción de la autonomía personal el respiro de las personas cuidadoras.

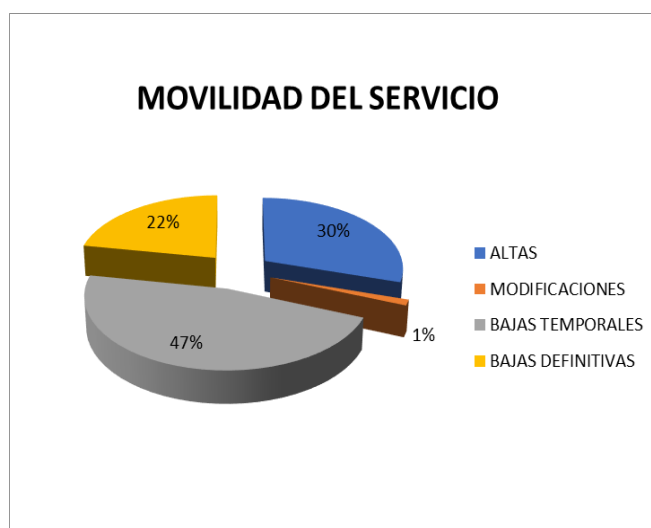
- Apoyar el descanso de la familia en su atención a la persona usuaria del servicio.
- Atención psicosocial en situaciones de conflicto convivencial y desestructuración familiar.
- Apoyo socioeducativo para estimular la autonomía e interdependencia.
- Apoyo a las relaciones intrafamiliares.
- Otros apoyos complementarios de carácter similar, valorados, técnicamente como adecuados a las circunstancias del caso para favorecer su autonomía, integración social y acceso a otros servicios.

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:

MES	MOVILIDAD DEL SERVICIO			
	ALTAS	MODIFICACIONES	BAJAS TEMPORALES	BAJAS DEFINITIVAS
Enero	4	0	2	1
Febrero	3	0	1	7
Marzo	3	0	36	1
Abril	16	0	6	2
Mayo	7	0	1	6
Junio	3	0	6	1
Julio	1	0	3	5
Agosto	2	0	4	5
Septiembre	1	1	1	3
Octubre	0	0	3	0
Noviembre	0	0	2	3
Diciembre	6	1	7	0

TOTAL	46	2	72	34
--------------	----	---	----	----



Como podemos observar en la tabla, en abril y mayo son los meses con más altas coincidiendo con los meses de confinamiento domiciliario debido a la situación sanitaria, por lo que se prestaron muchos servicios para la compra de personas mayores.

Respecto a las bajas temporales, el mes con más suspensiones fue Marzo debido a la situación sanitaria como prevención de los usuarios.

El número de bajas definitivas se mantiene en torno a la misma cifra, excepto en el mes de febrero, 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 2020:

MES	MOTIVOS DE BAJA TEMPORAL							
	DECISION USUARIO	ORDEN SS.SS	INGRESO RESI.	INGRESO HOSPITAL	TRAS. FAM.	EMERGENCIA SANITARIA	VACAC.	DESAPARICION NECESIDADES
Ene.	0	0	0	2	0	0	0	0
Feb.	0	0	0	0	1	0	0	0
Mar.	0	0	0	2	0	34	0	0
Abr.	0	0	0	0	0	6	0	0
May.	1	0	0	0	0	0	0	0
Jun.	0	0	0	3	0	2	0	1
Jul.	0	0	0	2	0	0	1	0
Agos.	1	0	0	0	0	0	3	0
Sep.	0	0	0	1	0	0	0	0

Oct.	0	0	0	2	1	0	0	0
Nov.	0	0	0	2	0	0	0	0
Dic.	1	0	1	2	0	0	2	0
TOTAL	3	0	1	16	2	42	6	1

La emergencia sanitaria, seguido del ingreso hospitalario 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.OBJETIV.	DEPENDENCIA	DECISION USUARIO	FALLECIMIENTO	ORDEN SS.SS	OTROS	CAMBIO DOMICILIO
Ene.	0	0	1	0	0	0	0	0
Feb.	1	0	1	0	3	2	0	0
Mar.	0	0	0	0	1	0	0	0
Abr.	0	1	0	0	1	0	0	0
May.	0	6	0	0	0	0	0	0
Jun.	0	1	0	0	0	0	0	0
Jul.	0	3	0	1	1	0	0	0
Agos.	0	0	2	1	2	0	0	0
Sep.	0	2	0	0	1	0	0	0
Oct.	0	0	0	0	0	0	0	0
Nov.	0	1	0	0	2	0	0	0
Dic.	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	14	4	2	11	2	0	0

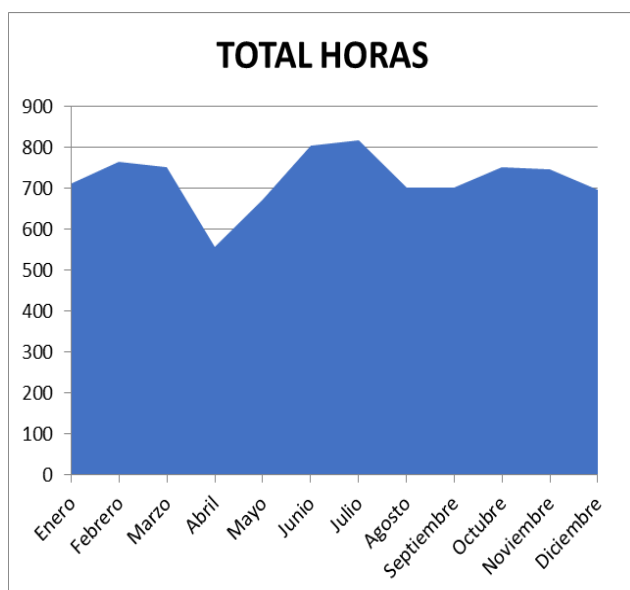
Respecto a las bajas definitivas podemos observar que el mayor número lo encontramos por fallecimiento. Por ello, exponemos aquí la siguiente tabla para poder observar los motivos de baja definitiva del SAD.

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 2020:

HORAS FACTURADAS	
MESES	TOTAL
Enero	713
Febrero	765,75
Marzo	751,25
Abril	558
Mayo	672,5
Junio	804,5
Julio	817,25
Agosto	701
Septiembre	701,75
Octubre	751,5
Noviembre	746
Diciembre	696,75
TOTALES	8679,25

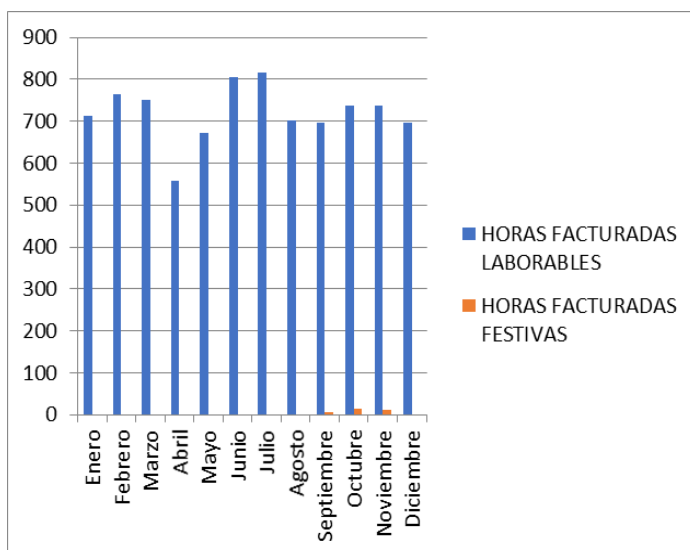


El número de horas prestadas desciende gradualmente a partir de Marzo debido a la situación sanitaria, y aumenta a partir de Junio con la mejora de dicha situación.

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	713	0
Febrero	765,75	0
Marzo	751,25	0
Abril	558	0
Mayo	672,5	0
Junio	804,5	0
Julio	817,25	0
Agosto	701	0
Septiembre	695,75	6
Octubre	737	14,5
Noviembre	736	10
Diciembre	696,75	0
TOTALES	8648,75	30,5



Puede observarse que predominan las horas laborables sobre las festivas, ya que durante este año 2020 se han prestado pocas horas festivas.

9. CONCLUSIONES

La gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Alcobendas ha transcurrido sin incidencias ni alteraciones a destacar en el servicio.

En todo momento con un contacto fluido entre los técnicos municipales y el equipo de coordinación, colaborando entre ambas partes para resolver satisfactoriamente cualquier acontecimiento o incidencia que pudiera producirse.

Respecto a las características del servicio se puede afirmar que:

- ✚ La mayoría de los usuarios son mujeres y pertenecen al colectivo de mayores.
- ✚ El mayor número de usuarios tiene entre 65 y 95 años.
- ✚ Se prestan mayoritariamente horas laborables y del sector de mayores.