

La Ayuda a Domicilio

EN LA REGIÓN DE MURCIA_2005



Región de Murcia

Consejería de Trabajo
y Política Social

Secretaría Autonómica
de Acción Social



La Ayuda a Domicilio en la Región de Murcia _2005

EDICIÓN ELECTRÓNICA:

www.carm.es/ctra/politicassocial/atencionprimaria/



Este documento ha sido elaborado por:

Servicio de Planificación y Evaluación. Secretaría Autónoma de Acción Social

Carmen Alburquerque Iniesta

Jesús M^º Barberá Navarro

Antonia Muñoz Sabater

Antonio Ripoll Spiteri

Distribución:

Sección de Documentación

Consejería de Trabajo y Política Social

Avd. de la Fama, 3. 30003. Murcia

Tlf. 968 36 68 24

Fax 968 36 51 82

www.carm.es/ctra/cendoc

cdss@carm.es

Edita:

Consejería de Trabajo y Política Social

Secretaría Autónoma de Acción Social

Maquetación y Diseño:

ikono::comunicación visual

Imprime:

ISBN: 84-87926-48-7

Depósito legal:

Índice

0_ Presentación	05
1_ Evolución de la Ayuda a Domicilio	07
»» 1.1 Evolución histórica de la Ayuda a Domicilio.....	07
»» 1.2 Acerca de la Atención Domiciliaria	08
2_ El Servicio de Ayuda a Domicilio [SAD] en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia: Marco normativo	11
3_ Financiación y Gestión	15
»» 3.1 Fuentes de financiación	15
:: Comunidad Autónoma de Murcia	
:: Entidades Locales	
:: Usuarios	
»» 3.2 Coordinación entre Administraciones	16
»» 3.3 Cobertura de la prestación	16
»» 3.4 La gestión del SAD desde las Entidades Locales	17
:: Competencias	
:: Modelos de gestión	
:: Precio público	
:: Procedimiento técnico-administrativo	
4_ Usuarios y Profesionales del Servicio	21
»» 4.1 Usuarios del Servicio	21
»» 4.2 Profesionales del Servicio.....	22
5_ Nuevos Retos	23
»» 5.1 Contexto	23
»» 5.2 Retos	23

- »» 5.3 Medidas 24
- »» 5.4 Atención primaria 24
- »» 5.5 Medidas complementarias y
extraordinarias de ayuda a domicilio 25
 - :: Servicio de comidas a domicilio
 - :: Ayuda a domicilio en fines
de semana y días festivos
 - :: Teleasistencia

6_ Anexos: Datos por Entidades Locales 27

- »» 6.1 Financiación 29
 - :: Financiación del Servicio de Ayuda a
Domicilio: aportación Consejería de Trabajo
y Política Social
 - :: Financiación del Servicio de Ayuda a
Domicilio en la Región de Murcia
[Datos de justificación de convenio]
- »» 6.2 Gestión 31
 - :: Datos de Gestión
del Servicio de Ayuda a Domicilio
- »» 6.3 Usuarios 32
 - :: Usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio
 - :: Evolución del Servicio de Ayuda a Domicilio
[Datos de usuarios]
 - :: Usuarios de Ayuda a Domicilio
por sectores de referencia
 - :: Usuarios de Ayuda a Domicilio
por Sectores de Referencia y sexo
 - :: Lista de espera por Sectores de Referencia

7_ Bibliografía 37

8_ Directorio de Centros de Servicios Sociales 41

0_ Presentación

Cuando analizamos las opiniones de las personas que necesitan cuidados, sobre el tipo de atención que precisan y dónde desean recibirla, se observa que manifiestan un deseo inequívoco de seguir viviendo en casa. Continuar en el hogar, mantener las relaciones sociales, estar cerca de sus recuerdos, siempre que se pueda, es una de las aspiraciones más sentidas por las personas que necesitan ayuda para realizar las actividades de la vida diaria.

Los responsables de las Administraciones Públicas tenemos que tener muy presentes estos deseos, que, por otra parte, son coincidentes con los principios de normalización e integración social que deben dirigir la planificación de los recursos de servicios sociales. Esta visión integradora valora especialmente la promoción de recursos en el ámbito familiar y comunitario por entender que son los que se deben ofrecer en primer lugar para la mayoría de las situaciones de necesidad.

En este sentido la Ayuda a Domicilio es uno de los servicios que consideramos básicos y que tenemos previsto potenciar en varias direcciones: ampliando su cobertura, diversificando sus prestaciones y ajustando su regulación normativa a las nuevas realidades sociales.

El Plan de Acción Social para las personas mayores recoge medidas específicas para la ampliación de este servicio, aunque sabemos que este recurso es también utilizado por otros sectores de población.

Siendo consciente de la importancia que tiene la Ayuda a Domicilio en el conjunto de los servicios sociales, se aprecia la relevancia de ésta publicación, que ofrece una información muy detallada de todas las dimensiones de este servicio, y posibilita hacernos una idea de su realidad actual y perspectivas de futuro.

Hacer visibles los recursos sociales, conocer sus características y difundir la información de que se dispone, es una tarea más que tiene como objetivo comprender nuestra realidad, como un factor imprescindible para promover unas atenciones de calidad a las personas que lo necesitan.

Cristina Rubio Peiró

Consejera de Trabajo y Política Social

El Servicio de Ayuda a Domicilio es uno de los recursos sociales mejor valorado por los ciudadanos. Se puso en marcha como un servicio de la Seguridad Social ampliándose a toda la población a partir de los Ayuntamientos democráticos.

La Ayuda a Domicilio es un servicio que cuenta con una demanda que va aumentando de manera constante.

Su mantenimiento y consolidación requiere una actuación coordinada entre Administraciones. En este sentido, las Entidades Locales y la Comunidad Autónoma colaboran en la prestación de este servicio.

Actualmente el Servicio de Ayuda a Domicilio se presta en todos los municipios de la Región. Su importancia en la atención primaria de servicios sociales y las perspectivas de los nuevos servicios que está incorporando recomiendan un esfuerzo que permita hacer visible la dimensión de esta prestación en la Región de Murcia.

Por este motivo se ha elaborado el presente informe que pretende poner de manifiesto la importancia de este recurso y de las atenciones que lleva a cabo.

La estructura del documento trata de hacer un recorrido por los aspectos fundamentales que caracterizan a este servicio.

Comienza analizando la evolución del SAD desde su creación y continúa con las valoraciones que se hacen actualmente del mismo. En los apartados siguientes pasa a identificar los elementos específicos de la prestación: cómo se define, a quién va dirigida, quiénes son los posibles usuarios con sus derechos y deberes.

Se dedica un apartado específico a la financiación del servicio y a las diferentes formas de gestión y otro que se centra en la dimensión personal: quiénes son los usuarios actuales y los profesionales.

Finalmente se tratan de identificar los retos de la ayuda a domicilio y, en general, de la atención primaria de servicios sociales en la Región de Murcia, en relación con la atención a las personas que necesitan cuidados en su entorno domiciliario.

En los anexos, se ofrece información de la prestación en nuestra Región particularizada por municipios y se cierra el informe con referencias bibliográficas sobre la Ayuda a Domicilio disponibles en el Centro de Documentación de la Consejería de Trabajo y Política Social.

Carlos Sabatel Parejo

Secretario Autonómico de Acción Social

1_ Evolución de la Ayuda a Domicilio

1.1 Evolución histórica de la Ayuda a Domicilio

El **Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)**, como prestación básica de Servicios Sociales, es bastante reciente. Su creación y desarrollo está vinculado estrechamente a dos acontecimientos: el nacimiento de los Servicios Sociales de Atención Primaria y la financiación desde el IMSERSO del programa de Ayuda a Domicilio.

El nacimiento de los programas de atención a domicilio para las personas dependientes es el resultado de un conjunto de factores:

- » La crítica a las instituciones residenciales por los efectos perversos sobre la capacidad social y la calidad de vida de los internos, lo que se tradujo en la propuesta de creación de servicios complementarios de atención ambulatoria.
- » La voluntad de dar respuesta local a necesidades de los ciudadanos. Esta voluntad explica el origen de muchos programas en la iniciativa de las Entidades Locales.
- » La necesidad de crear nuevos recursos sociales que sean capaces de atender a personas con situaciones sociales y personales diferentes. Se promueve la diversificación de los recursos sociales.
- » La intención de ofrecer una atención menos costosa por medio del ahorro de ciertos gastos fijos (instalaciones, plantilla permanente...)
- » Los cambios sociales que afectan a los roles familiares, básicamente la incorporación de la mujer al trabajo, que modifican los procesos de cuidado de las personas dependientes.
- » El envejecimiento de la población, con el consiguiente incremento de las situaciones de dependencia.
- » Y, sobre todo, la preferencia de muchas personas dependientes y de sus familias de permanecer en su entorno habitual de vida y recibir ahí los cuidados.

En España el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) **comienza su desarrollo en la década de los 70**, cuando el Ministerio de Trabajo dicta la Orden del 19 de Marzo de 1970, por la que se establece el Servicio Social de Asistencia a los Ancianos que, en su artículo 2, introduce la organización de asistencia o ayuda domiciliaria a los beneficiarios, únicamente pensionistas de la Seguridad Social.

En esta década el crecimiento del SAD va a transcurrir a un ritmo muy lento. Con la llegada de la Constitución Española del 78 se produce un rápido desarrollo normativo y administrativo de los Servicios Sociales.

En 1979 se introduce en la normativa la acción concertada, quedando la competencia atribuida al IMSERSO, donde se integran los servicios sociales para mayores y discapacitados.

En ese mismo año, a partir de la formación de los primeros Ayuntamientos de la democracia, es cuando el SAD tiene una mayor extensión, aunque con funcionamiento y cobertura no homogénea debido a la carencia de marco legal común, los distintos ritmos en las transferencias de competencias desde el gobierno central a las autonomías, las diferencias económicas, demográficas, sociales y culturales. No obstante, en su evolución desde 1980 hasta la actualidad pueden observarse algunas líneas comunes:

- » La Administración Local, especialmente, y en menor medida la autonómica asumen la prestación del servicio.
- » El servicio se hace polivalente, y extensivo al sector de familia e infancia y otros sectores, además de los mayores y discapacitados.
- » Cambian los criterios de selección de los usuarios y por tanto, también sus características. Ya no es necesario ser pensionista de la Seguridad Social para acceder al servicio, siendo los criterios más comúnmente utilizados la situación económica, condiciones sociales, cuestiones de tipo médico, etc.

» Finalmente, **durante la década de los 80, el SAD se implanta en la mayoría de los municipios** españoles gestionado por los ayuntamientos, contemplándose como una prestación básica del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales, a partir de 1988.

En **Septiembre de 1995** se transfieren las competencias del IMSERSO a nuestra Comunidad Autónoma; a partir de ahí se constituye un grupo de trabajo integrado por técnicos de la Administración Autonómica y Local para establecer unos criterios homogéneos de funcionamiento, elaborando una normativa básica común -Decreto 124/2002- para regular la prestación, un baremo para valoración de casos y un manual de procedimiento.

En la actualidad el Servicio de Ayuda a Domicilio está implantado en la totalidad de los municipios de nuestra Comunidad Autónoma, integrado en el Programa de Apoyo a la Unidad Convivencial y Ayuda a Domicilio de los Centros de Servicios Sociales de Atención Primaria.

1.2 Acerca de la Atención Domiciliaria

La atención domiciliaria es uno de los servicios sociales más solicitados y mejor valorados tanto por sus usuarios como por el conjunto de los ciudadanos. “El Servicio Público de Ayuda a Domicilio **es el recurso más demandado por la población mayor** que necesita algún tipo de ayuda, así como por sus familias cuidadoras. En los últimos estudios realizados, **el SAD se valora muy positivamente (91,6%)** como solución más adecuada para poder seguir viviendo en casa”.⁴

Este servicio reúne dos aspectos que son muy importantes para la vida de las personas: el cuidado ante determinadas situaciones de carencia y el mantenimiento en el hogar; así, ofrece atenciones personales y domésticas y lo hace dentro del entorno habitual de convivencia.

Está dirigido a las personas y las familias que lo precisen para realizar sus actividades habituales.

Con el mismo se facilita la permanencia y la autonomía en el medio habitual de convivencia de una manera digna, una mejora en su seguridad personal y la potenciación de sus relaciones sociales. Las personas mayores son las que, en mayor medida, utilizan este servicio, que también atiende a menores, familias y personas con discapacidad.

Las personas mayores son un sector de población que cada vez tiene un mayor peso en el conjunto de la población. El crecimiento de la población de 65 y más años, junto con la capacidad de influir en los servicios que reciben, ha llevado a considerar a las personas mayores una de las fuentes de información privilegiada para definir los servicios y programas de intervención social.

¿Con qué están satisfechas las personas mayores?⁵
Las posibles respuestas a esta pregunta abarcan desde el estado de salud, las diferentes relaciones sociales, su situación económica, hasta las actividades de ocio y de apoyo a otras personas. Si sumamos las respuestas muy satisfecho y satisfecho, las respuestas más valoradas son las siguientes:

¿Con qué están satisfechas las personas mayores?	
Relación con sus familiares	92,80%
Su entorno residencial (barrio, pueblo, vecindario)	90,10%
Su vivienda	88,20%
Su relación con amigos/amigas	88,00%

Como puede observarse, las respuestas de los encuestados se decantan mayoritariamente por enunciados vinculados al entorno. Lo que pone de manifiesto que se valora muy positivamente las

⁴Libro Blanco de la Dependencia. Capítulo V, Conclusiones relativas a los Servicios Domiciliarios, pág. 141.

⁵Observatorio de Mayores - IMSERSO. Encuesta sobre condiciones de vida. Julio 2004

relaciones con familiares y amigos y el entorno convivencial. **El hogar es el eje básico de la vida y las relaciones sociales.**

Conocemos ya la opinión de las personas mayores sobre su satisfacción con determinados aspectos vitales, pero debemos conocer su criterio cuando se dan circunstancias que limitan su autonomía.

En el Barómetro de noviembre de 2004 del Centro de Investigaciones Sociológicas se recogen las respuestas de los encuestados acerca de las personas en situación de dependencia. Respondiendo a la pregunta de “dónde le gustaría vivir si necesitase cuidados permanentes”, el 72,5 % de los encuestados responden que en su propia casa, recibiendo la atención que necesite. Esta respuesta llega al 79 % si sumamos las que incluyen la casa de sus hijos/as.

Medidas para ayudar a quienes están al cuidado de personas dependientes

Desarrollar más los servicios de atención en domicilio	30,8%
Dar apoyo económico de la Administración Pública al cuidador familiar	17,3%
Más residencias u otro tipo de alojamiento	15,8%
Hacer más centros de día	13,5%

Envejecer y vivir en casa, aunque se tengan problemas de dependencia, es la fórmula preferida por las personas mayores, por la población general y por los/as cuidadores/as familiares.

Libro Blanco de la Dependencia

Las recomendaciones de los expertos y de los Organismos Internacionales defienden también “la priorización en los sistemas de atención de aquellos recursos que permiten hacer efectiva esa opción. En concordancia con lo anterior (y también porque tiene costes más reducidos), todos los países que tienen en marcha sistemas de protección social de la dependencia priman en sus políticas el desarrollo de un conjunto de prestaciones y servicios de proximidad, en los que la atención domiciliaria es el eje.”⁶

⁶Libro Blanco de la dependencia. Capítulo V. Conclusiones generales del sistema de servicios sociales, página 138.

2_ El Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) en la Comunidad Autónoma de Murcia: Marco normativo

El marco normativo de los Servicios Sociales de Atención Primaria en la Región de Murcia viene definido actualmente por:

» **La Ley 3/2003 del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.**

» **Decreto 124/2002, de 11 de Octubre, que regula la prestación de Ayuda a Domicilio en la Región de Murcia.**

La Ley 3/2003 establece la estructura de los servicios sociales atendiendo a los niveles de intervención en los que pueden prestarse.

Los Servicios Sociales de Atención Primaria constituyen el primer nivel de atención y el cauce normal de acceso al sistema de servicios sociales prestando una atención integrada y polivalente en el ámbito más próximo al ciudadano y a su entorno familiar y social. Incluyen, entre otros, el Servicio de Atención en el Medio Familiar y Comunitario -Ayuda a Domicilio-, que tiene por objeto proporcionar, en el propio medio familiar o comunitario, atenciones de carácter social, doméstico, de apoyo psicológico, rehabilitador y socioeducativo, facilitando de este modo la permanencia y la autonomía en el medio habitual de convivencia.

El Decreto 124/2002, que regula la Ayuda a Domicilio en nuestra Comunidad, establece las condiciones homogéneas de acceso al servicio, su contenido y las normas de procedimiento que promueven su calidad y equidad.

Casi tan importante como la regulación a través de esta norma fue el trabajo conjunto con las Entidades Locales y la Administración Regional para llegar a acuerdos en su contenido y estructura.

El Decreto consta de cuatro Capítulos:

- » Disposiciones generales.
- » Contenido de la prestación.

» Normas de procedimiento a seguir.

» Régimen de suspensión, extinción e incompatibilidades.

Contiene tres Anexos donde se establece:

» Baremo para la valoración de las solicitudes de acceso a la prestación.

» Causas de denegación de la prestación.

» Tabla orientativa de precio público.

Puede consultarse el texto completo del Decreto en la web de la Consejería:



www.carm.es/ctra/cendoc/atencionprimaria

Siguiendo la estructura del Decreto, por entender que ofrece la información fundamental para su conocimiento, recogemos la definición de la prestación, los usuarios, los profesionales que atienden el servicio, los límites y las incompatibilidades de la prestación.

:: Definición y contenido de la prestación

“La Ayuda a Domicilio es una prestación básica del Sistema de Servicios Sociales que tiene por objeto proporcionar, en el propio domicilio, una serie de atenciones de carácter doméstico, social, de apoyo psicológico y rehabilitador, a los individuos y las familias que lo precisen por no serles posible realizar sus actividades habituales o hallarse alguno de los miembros en situación de conflicto psicofamiliar, facilitando de este modo la permanencia y la autonomía en el medio habitual de convivencia, contando para ello con el personal cualificado al efecto.”

Artículo 2.

Entendida así, esta prestación se caracteriza por una atención integral y polivalente, atendiendo diferentes necesidades del individuo dentro del marco general de servicios sociales. Es complementaria a las redes internas **de apoyo personal y social**, en ningún momento sustitutiva de las mismas.

“La prestación de Ayuda a Domicilio podrá tener los siguientes **contenidos**:

- » De **carácter personal**. Son aquellas atenciones que se dirigen al usuario del servicio cuando él no puede realizarlas o necesita ayuda. Entre otras son: apoyo en el aseo y cuidado personal, ayuda en la ingesta de alimentos y en la movilidad dentro del domicilio, compañía y acompañamiento fuera del hogar para la realización de gestiones (visitas médicas, etc).
- » De **carácter doméstico**. Las actividades y tareas que se realizan de forma cotidiana en el hogar y referidas, entre otras, a: lavado y planchado de ropa, limpieza y mantenimiento de la vivienda, adquisición y preparación de alimentos.
- » De **carácter psicosocial y educativo**, con las que se promueve el desarrollo de las capacidades personales y de integración en la comunidad.
- » De **carácter técnico y complementario**. Se refiere a actuaciones que puedan ser necesarias para la puesta en funcionamiento del servicio, para adaptación de nuevas condiciones o para permitir, con el apoyo de nuevas tecnologías, una atención inmediata en situaciones de crisis”.

Artículo 7.1

Entendemos como **servicios complementarios** de la ayuda a domicilio aquellos que **amplían las prestaciones tradicionales** de manera que permiten la continuidad en el entorno domiciliario con mayores garantías de atención y seguridad. Dentro de éstas podemos señalar la teleasistencia domiciliaria, comidas a domicilio, servicio de fines de semana, etc.

:: Usuarios y requisitos

“Podrán ser usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio las personas o unidades familiares que residan en la Región de Murcia, con limitaciones en

su autonomía que les impida satisfacer sus necesidades personales y sociales por sus propios medios y requieran atención y apoyo para el mantenimiento de un adecuado nivel de vida” .

Artículo 5

“Para acceder a la prestación de Ayuda a Domicilio, será necesario cumplir los siguientes requisitos:

- » Estar empadronado en el municipio en el que se solicita el servicio.
- » Aportar la documentación exigida según Decreto.
- » Formalizar el compromiso entre el usuario y la entidad pública que presta el servicio donde se especificará, al menos, el tipo de servicio y sus características, así como las responsabilidades de cada una de las partes.
- » No estar incluido en alguna de las causas denegatorias reflejadas en el anexo 2...”

Artículo 6

:: Personal del Servicio

“El Servicio de Ayuda a Domicilio tendrá que contar necesariamente con los siguientes profesionales:

- » Trabajador Social
- » Auxiliar de Ayuda a Domicilio

En aquellos casos en los que la prestación lo requiera, contará con otros profesionales, así mismo: educador, psicólogo, otros profesionales, coordinados por los responsables del servicio.

Así mismo, podrán intervenir en la prestación del servicio los voluntarios...”

Artículo 8

:: Límites de la prestación

“La prestación de Ayuda a Domicilio vendrá condicionada por la limitación de los créditos presupuestarios disponibles...”

El número máximo de horas/mes de prestación de este servicio será de 64...”

Artículo 9

:: Derechos y deberes de los usuarios

“Los usuarios de la prestación de Ayuda a Domicilio tendrán **derecho** a:

- » Recibir adecuadamente la prestación con el contenido y la duración que en cada caso se determine.
- » Ser orientados hacia otros recursos alternativos que en su caso resulten necesarios.
- » Ser informados puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen de la prestación.
- » Ser oídos por cuantas incidencias se observen en la prestación del servicio.”

“Los usuarios de la prestación de Ayuda a Domicilio tendrán las siguientes **obligaciones**:

- » Realizar las tareas convenidas en el documento de compromisos familiares.
- » Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que afecte a la prestación del servicio de Ayuda a Domicilio y comunicar posibles ausencias del domicilio.
- » Facilitar la labor de control, inspección y seguimiento del personal identificado.
- » Comunicar con suficiente antelación cualquier traslado fuera del domicilio.
- » Comunicar cualquier anomalía referida a la prestación de Ayuda a Domicilio a los Servicios Sociales competentes de la Entidad Local.
- » Facilitar el ejercicio de las tareas del personal de Ayuda a Domicilio que atiendan el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas.
- » Abonar la contraprestación económica que figure en el documento de compromiso formal recogido”.

Artículo 10

:: Incompatibilidades

“La prestación de la Ayuda a Domicilio será incompatible con otros servicios o prestaciones de análogo contenido reconocidos por cualquier Entidad Pública o privada financiada con fondos públicos...”

“Quedará exceptuado de dicha incompatibilidad el Subsidio por Ayuda de Tercera Persona de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos.”

Artículo 19

La Ayuda a Domicilio y la Teleasistencia buscan mayores garantías de atención y seguridad en el hogar.

3_ Financiación y Gestión

3.1 Fuentes de financiación

La Ley 3/2003 establece que el sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública se financiará con cargo a los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, los presupuestos de las Entidades Locales, la aportación de los usuarios, así como cualquier otra aportación económica que pudiera producirse.

En la financiación del Servicio de Ayuda a Domicilio de nuestra Región intervienen la **Comunidad Autónoma**, las **Entidades Locales**, y, de acuerdo con la normativa municipal, los **usuarios**.

:: Comunidad Autónoma de la Región de Murcia: Evolución del presupuesto de la Comunidad 2002_2006



El presupuesto se ha incrementado en un **32%** entre los años **2002 y 2006**. Hay que destacar que las partidas presupuestarias de los ejercicios 2005 y 2006

son ampliables y, de este modo, durante el ejercicio 2005, se amplió el presupuesto inicial en un 7%.

:: Entidades Locales

Aportación de las Entidades Locales en la financiación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Distribución del Gasto Justificado por Fuentes de Financiación. Año_2004		
Fuente de financiación	Aportación	%
Consejería de Trabajo y Política Social	3.566.198 €	48,5
Entidades Locales	3.789.192 €	51,5
Gasto Justificado	7.355.390 €	100,0

Para la financiación de los Convenios del Servicio de Ayuda a Domicilio, las Entidades Locales deben aportar como mínimo el 25% del importe de la cantidad total. Sin embargo, durante los últimos años las Entidades Locales han hecho un esfuerzo económico importante, ascendiendo su aportación al 51,5% del total de gasto durante el ejercicio 2004.

:: Usuarios

La norma reguladora de la Ayuda a Domicilio prevé la participación económica de los usuarios de acuerdo a criterios de renta y número de miembros de la unidad familiar. En el acceso a este recurso no se considera la renta personal como requisito, pero sí determina la aportación económica del usuario.

En la actualidad, el precio público está establecido en un total de nueve Entidades Locales de la Región de Murcia.

3.2 La coordinación entre administraciones: los convenios administrativos

Para el desarrollo de la prestación básica del Servicio de Ayuda a Domicilio en el año 2005 se suscribieron **28 Convenios-Programas** entre las Entidades Locales y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que incluyen los compromisos económicos, de gestión, de información y de asistencia técnica que adquieren las administraciones.

La Comunidad Autónoma tiene la competencia de desarrollo normativo, planificación, evaluación, financiación y de inspección del servicio de Ayuda a Domicilio.

Las Entidades Locales tienen competencias similares a las de la Comunidad Autónoma en la gestión de esta prestación en su entorno territorial, y son las encargadas de la gestión directa e inmediata que comprende todo el proceso de atención, desde la demanda inicial de los ciudadanos hasta el seguimiento de la atención que se presta y la formación de los profesionales.

3.3 Cobertura de la prestación



Todos los municipios de la Región de Murcia prestan Ayuda a Domicilio

El Servicio de Ayuda a Domicilio se presta en los **cuarenta y cinco municipios de la Región (100% de población regional)**.

En el marco de los Convenios de Ayuda a Domicilio prestan servicio **606** trabajadores (587 auxiliares de hogar y 19 trabajadores sociales⁷) y se atiende a **3.844 personas** (junio 2005).

Número de personas atendidas en la Región de Murcia [junio _2005]	
Entidad Local	nº de personas
ÁGUILAS	116
ALCANTARILLA	92
ALEDO	13
ALGUAZAS	29
ALHAMA DE MURCIA	50
CAMPOS DEL RÍO	9
CARTAGENA	322
CEUTÍ	32
CIEZA	80
JUMILLA	95
LIBRILLA	45
LORCA	149
LORQUÍ	30
LOS ALCÁZARES	31
MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA ORIENTAL [Abanilla, Beniel, Fortuna, Santomera]	102
MANCOMUNIDAD DEL NOROESTE [Caravaca de La Cruz, Calasparra, Cehegín, Moratalla]	243
MANCOMUNIDAD DEL RÍO MULA [Albudeite, Bullas, Mula, Pliego]	225
MANCOMUNIDAD DEL SURESTE [Fuente Álamo, La Unión, Torre Pacheco]	151
MANCOMUNIDAD DEL VALLE DE RICOTE [Abarán, Archena, Blanca, Ojós, Ulea, Villanueva, Ricote]	255
MAZARRÓN	119
MOLINA DE SEGURA	135
MURCIA	1.090
PUERTO LUMBRERAS	65
SAN JAVIER	31
SAN PEDRO DEL PINATAR	55
TORRES DE COTILLAS	100
TOTANA	79
YECLA	69
TOTAL PERSONAS ATENDIDAS	3.844

⁷De los 19 Trabajadores Sociales, solamente 5 están financiados con cargo a Convenio de Ayuda a Domicilio.

3.4 La gestión del SAD desde las Entidades Locales

:: Competencias

Las Entidades Locales son competentes en la prestación de servicios sociales, de acuerdo con lo dispuesto en:

- » Ley 7/1983, de 7 de octubre, de descentralización territorial y colaboración entre Comunidad Autónoma y Entidades Locales.
- » Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.
- » Ley 6/1988, de 25 de agosto, de Régimen Local de la Región de Murcia, atribuciones del artículo 4.
- » Ley 3/2003, de 10 de abril de 2003 del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

Las Entidades Locales tienen competencia en la gestión de los servicios sociales en su territorio, son las administraciones más cercanas al ciudadano y a sus problemas, y por tanto, el medio más efectivo para la prestación de los servicios sociales.

Corresponde a las **Entidades Locales la competencia** relativa a la concesión y prestación **del Servicio de Ayuda a Domicilio**, dado su carácter local y comunitario. Es un servicio de **titularidad pública**.

:: Modelos de gestión

La prestación de la Ayuda a Domicilio ha experimentado un crecimiento importante. Se ha incrementado el número de usuarios, las horas de atención y los profesionales necesarios para la atención.

La dimensión de la Ayuda a Domicilio ha hecho necesario fórmulas de gestión que respondan al dinamismo de este servicio

El Servicio de Ayuda a Domicilio en la actualidad se presta siguiendo algunos de estos tres modelos administrativos:

» **Gestión directa**, en cuyo caso la Entidad Local contrata directamente al personal necesario para la prestación del servicio. Tal es el caso de Aledo, Campos del Río, Mazarrón y la Mancomunidad del Valle de Ricote.

» **Contrato de ejecución de servicios públicos** con empresas o asociaciones, entidades e instituciones sin ánimo de lucro. Las Entidades Locales que utilizan este sistema son: Águilas, Alcantarilla, Alguazas, Alhama, Cartagena, Ceutí, Las Torres de Cotillas, Lorquí, Molina de Segura, Murcia, Puerto Lumbreras, San Javier, San Pedro del Pinatar y Mancomunidades de la Comarca Oriental y Sureste.

» **Mixto**: La Entidad Local presta el servicio compaginando los dos modelos anteriores, contando con personal propio y contratando además a una entidad privada. En esta situación se encuentran Cieza, Jumilla, Librilla, Lorca, Los Alcázares, Totana, Yecla y las Mancomunidades de Noroeste y Río Mula.

:: Precio público

El Decreto 124/2002 recoge la posibilidad de contraprestación económica a abonar por parte del usuario del servicio, estableciendo unos criterios orientativos para la elaboración de las Ordenanzas Municipales.

La Ley 3/2003 del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, contempla la posibilidad de que los usuarios contribuyan en determinadas prestaciones dentro de unos límites económicos flexibles.

Así mismo, el Plan de Acción Social de las Personas Mayores de la Región de Murcia, en el Área de “Atención en el Medio Familiar y Comunitario” con el objetivo de potenciar la expansión de la prestación de Ayuda a Domicilio, contempla, entre otras medidas, la de impulsar la participación económica de los usuarios en la financiación de dicha prestación, de acuerdo a su situación económica.

Las Entidades Locales de nuestra Comunidad Autónoma que tienen establecido precio público son las siguientes:⁸

Alhama de Murcia
Los Alcázares
Mancomunidad del Noroeste
Mancomunidad de Sureste
Mancomunidad del Valle de Ricote (excepto Ojós)
Molina de Segura
San Pedro del Pinatar
Totana
Yecla

::Procedimiento técnico-administrativo

En la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia las **normas de procedimiento para el acceso a la prestación** están establecidas en el Decreto 124/2002.

Las Entidades Locales que prestan el Servicio de Ayuda a Domicilio deben disponer de ordenanzas que regulen la prestación del servicio dentro de su ámbito territorial

Esta normativa, que establece las líneas directrices del servicio, habitualmente contempla los siguientes apartados:

- » La descripción de la Ayuda a Domicilio
- » A quién se dirige
- » Servicios que incluye
- » Documentación exigida
- » Obligaciones y derechos de los usuarios
- » En su caso, regulación de precio público

De modo general, una vez realizada la demanda en la Unidad de Trabajo Social correspondiente, el procedimiento a seguir en la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio constará de las siguientes fases:

⁸En la tabla sobre gestión del SAD, se indican las fechas de publicación en el BORM de las distintas ordenanzas municipales que regulan el precio público

1) Presentación de la demanda

El procedimiento se inicia con la presentación de la solicitud en el Registro de la Entidad Local correspondiente al lugar de residencia del solicitante, estableciendo la documentación que éste deberá acompañar.

Analizada la solicitud y demás documentación presentada, si procede, se requerirá al interesado para que en el plazo establecido complete la documentación y/o subsane errores.

El órgano de instrucción del expediente será la Entidad Local de la que depende el Centro de Servicios Sociales del lugar de residencia del solicitante.

2) Estudio/Valoración del caso

El Trabajador Social del Centro de Servicios Sociales aportará al expediente el Informe Social sobre la situación de necesidad. En caso de considerar este recurso el adecuado, se indicará el contenido, periodicidad e idoneidad de la prestación solicitada, proyecto de atención individual y la baremación correspondiente, siguiendo el programa Baremo del Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

3) Comisión Técnica

Esta Comisión, integrada por técnicos del Centro de Servicios Sociales o del Programa de Ayuda a Domicilio, valorará el expediente y elaborará una propuesta que se elevará al órgano local competente.

4) Comisión de Gobierno

Dicha Comisión dictará resolución motivada que habrá que notificar al solicitante como establece el procedimiento administrativo.

En el supuesto de que la resolución sea estimatoria, caben dos posibilidades:

- » Darle de alta en el servicio, si hay disponibilidad de medios, procediéndose a la firma del compromiso familiar, en el que se especificarán las tareas convenidas entre ambas partes, así como la contraprestación económica que deba abonar, en su caso, el usuario.

» Pasar el caso a lista de espera, por limitación de medios.

En el supuesto de resolución desestimatoria, el interesado podrá recurrir de acuerdo a lo establecido en el procedimiento administrativo.

5) Seguimiento

Podríamos definirlo como la comprobación por parte del Trabajador Social del cumplimiento de las condiciones por las que se concedió la Ayuda a Domicilio.

El primer seguimiento deberá realizarse en el plazo máximo de seis meses desde que el beneficiario comienza a recibir la prestación. El Trabajador Social establecerá la periodicidad de los sucesivos seguimientos en función de cada caso.

Para los expedientes que aun siendo estimados, deban permanecer en lista de espera, se procederá a su revisión en el plazo máximo de un año desde la notificación al interesado de la correspondiente resolución.

6) Procedimiento de Urgencia

En caso de extrema urgencia, suficientemente justificada, se puede iniciar la inmediata prestación del servicio, a propuesta del Centro de Servicios Sociales correspondiente y previa resolución del órgano competente, sin perjuicio de la posterior tramitación del expediente, de conformidad con el procedimiento establecido al respecto.

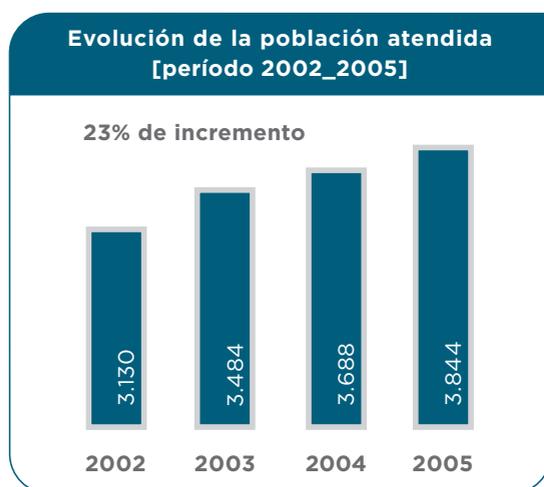
4_ Usuarios y Profesionales del Servicio

4.1 Usuarios del Servicio

En este apartado se ofrece la información facilitada por los Centros de Servicios Sociales de Atención Primaria. Los datos son remitidos con periodicidad mensual en un soporte documental que recoge la información básica de los usuarios. En este informe se presentan los datos referidos al mes de junio de 2005.

El **número de usuarios** atendidos durante el mes de junio de 2005 ascendió a **3.844**, lo que supone una cobertura del 2,09% de la población regional de 65 y más años, recibiendo cada usuario una media de **17 horas/mes**.

Servicio de Ayuda a Domicilio [Junio 2005]		
Total de usuarios	Total de horas	Media hora/usuario
3.844	63.435	17



:: Usuarios por Sectores de Referencia

Inicialmente el Servicio de Ayuda a Domicilio estaba dirigido con exclusividad a las personas mayores, con posterioridad se han incluido en la atención otros sectores de población: las personas con discapacidad y las familias, aunque la mayor proporción se concentra en las **personas mayores (el 90,58%)**, seguido de las personas con discapacidad, con un 8,43%, y un porcentaje, aún escaso, en el sector "familia".

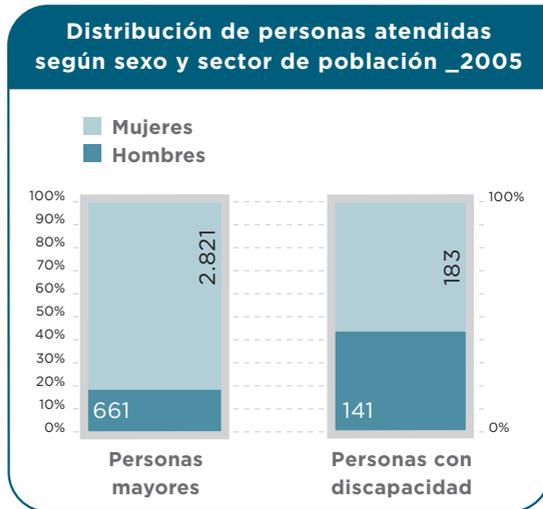
Distribución de personas atendidas por sectores de población					
Personas mayores		Personas discapacitadas		Familia	
nº usuarios	%	nº usuarios	%	nº usuarios	%
3.482	90,58	324	8,43	38	0,99

:: Usuarios por Sectores de Referencia y Sexo

Del total de usuarios atendidos, 3.806 pertenecen al colectivo de personas mayores y con discapacidad, de los que un 79% son mujeres y un 21% hombres.

En la distribución por sexo según el sector de referencia, se aprecian diferencias importantes; así entre las personas mayores hay un claro predominio de mujeres (81%) sobre los hombres, mientras que entre las personas con discapacidad la diferencia es mucho menor, suponiendo las mujeres un 56%.

A medida que avanza la edad de los usuarios hay una mayor proporción de mujeres, lo que podría estar relacionado directamente con la mayor esperanza de vida de este colectivo.



:: Casos en Lista de Espera

El número de usuarios en lista de espera, es decir aquellos usuarios con resolución favorable del Servicio que no pueden ser atendidos por la limitación de recursos, ascendía a **1.777**, de los cuales un **93% corresponde a personas mayores**.

4.2 Profesionales del Servicio

En la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio hay dos profesionales que se consideran imprescindibles y están presentes en el proceso de atención:

- » **Trabajador Social:** Se ocupa de la recogida de la demanda, estudio y valoración de la situación, formula la propuesta de intervención, coordina a los profesionales de atención directa y realiza el seguimiento y supervisión.
- » **Auxiliar de ayuda a domicilio:** Es la figura profesional que está en contacto con el usuario.

El auxiliar de ayuda a domicilio es la figura clave en esta prestación. Realiza tareas de carácter personal, doméstico y de apoyo a la creación de hábitos y capacidades que fomentan la autonomía y seguridad de los usuarios.

El número total de auxiliares de hogar en Junio de 2005 era de **587**, lo que supone aproximadamente un **50%** de los profesionales de los Servicios Sociales de Atención Primaria. Este dato nos da una idea de la dimensión e importancia del SAD en la Atención Primaria, así como de la necesidad de considerar al auxiliar de hogar como figura base de la prestación.

También desde el SAD se pueden prestar otros apoyos de carácter social o educativo que pueden ser llevados a cabo por otros profesionales como educadores o psicólogos.

En la relación de cuidados personales directos, la presencia del profesional cuidador es imprescindible. Esta afirmación evidencia una realidad que no podemos obviar: las políticas de atención social son generadoras de empleo, suponen la incorporación laboral de muchas personas.

Los estudios sobre la atención a las personas en situación de dependencia insisten en la capacidad potencial de generación de empleo en el territorio donde se atiende.

La ampliación de la Ayuda a Domicilio debe incidir en una mejora sustancial de la calidad de atención a los ciudadanos, incrementando la intensidad y frecuencia de los cuidados. Las exigencias de calidad en la atención a las personas dependientes, requerirá una adecuada especialización de los profesionales de atención. Para dar respuesta a las nuevas necesidades, resulta imprescindible dedicar esfuerzos a la formación de los auxiliares de hogar, especialmente en tareas de cuidados y atención personal.

5_ Nuevos Retos

Tener una edad avanzada, con lo que puede suponer de cambio en algunas facultades personales, debe entenderse como **una etapa más de la vida** en la que, en cualquier caso, deben prevalecer las opiniones y expectativas de los individuos.

En este sentido, no debe identificarse envejecimiento con la necesidad de abandonar el medio habitual en que se ha desarrollado la vida en los últimos años.

Hacerse mayor supone necesidades diferentes y en algunos casos necesidades especiales, pero que forman parte de lo habitual dentro del proceso evolutivo

Esta **perspectiva de normalidad** es la que debe presidir la planificación de la mayoría de los recursos sociales, y de ahí que sean los recursos que se prestan en el ámbito familiar y comunitario (ayuda a domicilio, estancias diurnas, ayudas económicas a la familia para el cuidado del mayor, teleasistencia, centros de día...), los que deben desplegarse en la mayoría de las situaciones, tal como corresponde al deseo de las propias personas mayores.

Con esta perspectiva de normalidad, el Servicio de Ayuda a Domicilio ha sido básico en la atención a las personas mayores y con discapacidad en su entorno convivencial.

5.1 Contexto

Cuando el Plan de Acción Social para las Personas Mayores de la Región de Murcia (2005-2007) analiza el entorno social actual, nos sitúa en un contexto caracterizado por:

» Creciente envejecimiento de la población regional, especialmente significativo en el segmento de las personas de más edad (80 y más años) y, por tanto, incremento de las situaciones de dependencia.

» Cambios sociales que afectan a los roles familiares y modifican los procesos de cuidado de las personas mayores, tradicionalmente apoyados en la mujer cuidadora y que ahora reclaman medidas alternativas que hagan compatible las tareas familiares con el desenvolvimiento normalizado de los miembros de la familia.

» Diversificación de las situaciones de necesidad y aparición de necesidades nuevas que obliga a un replanteamiento flexible de los modelos de atención a las personas mayores, de manera que se cuente con una gama diversificada de recursos.

Los recursos que se prestan en el ámbito familiar y comunitario son los que deben desplegarse en la mayoría de situaciones de necesidad

5.2 Retos

Los retos de los servicios sociales se plantean en varias direcciones: atender a más personas con unos recursos que no crecen con la misma rapidez que la demanda, diversificar los recursos para atender las nuevas necesidades y, en definitiva, proporcionar una calidad de vida suficiente en su hogar a personas dependientes.

Pero el incremento de los recursos existentes y la diversificación de las formas de atención no son suficientes; es preciso fomentar y desarrollar modelos de coordinación de los diferentes recursos.

Es necesario promover recursos, pero de la misma manera es preciso definir una red coordinada de recursos de los distintos sistemas de protección social que actúe ante las necesidades que se le puedan plantear a las personas. Dicho de una forma más explícita, entendemos que ha de establecerse una

red de apoyo que, en el ámbito familiar y comunitario, presente las siguientes características:

- » Que contemple el conjunto de necesidades de las personas mayores (o en situación de dependencia) y que se distribuya equitativamente en el territorio regional.
- » Con capacidad de generar recursos que se adapten a las nuevas necesidades, y a las situaciones concretas de cada persona.
- » Consensuando los instrumentos de valoración de las distintas situaciones de necesidad y la orientación a los recursos existentes, integrando los del entorno, evitando duplicidades, siendo capaces de ofrecer soluciones desde la óptica de las necesidades globales de las personas, lo que exige actuaciones coordinadas de los recursos disponibles.

5.3 Medidas

El Plan de Acción Social para las Personas Mayores de la Región de Murcia se articula en 6 grandes áreas de actuación. Las áreas se dividen en objetivos y estos se concretan en medidas específicas de actuación.

Cada una de estas medidas identifica el organismo responsable de llevarla a cabo y señala la asignación presupuestaria que se propone en cada uno de los años que comprende el Plan.

Impulsar la prestación de la Ayuda a Domicilio es un objetivo del Área 3, denominada "Atención en el medio familiar y comunitario", que propone los siguientes objetivos:

- » La atención integral a las personas mayores desde la atención primaria.
- » Impulsar la prestación de Ayuda a Domicilio.
- » Las prestaciones de ayudas económicas individualizadas para favorecer la permanencia de las personas mayores en su medio habitual.
- » Potenciar las actividades socioculturales en los centros de día.
- » Impulsar el servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

» Establecer la regulación jurídica del Servicio de Estancias Diurnas.

- » Inversiones en Centros de Estancias Diurnas.
- » Ampliar la Cobertura del Servicio de Estancias Diurnas.
- » Impulsar actuaciones complementarias dirigidas a personas mayores en las Corporaciones Locales.
- » Apoyar la iniciativa social en la atención a personas afectadas de Alzheimer.

5.4 Atención primaria

Relacionado con la prestación de la Ayuda a Domicilio y dentro del Área 3 se plantea "La atención integral a las personas mayores desde la atención primaria" con dos medidas específicas que están muy vinculadas a la ayuda a domicilio.

Entendemos que estas medidas, aunque están enfocadas inicialmente a la atención a las personas mayores, van a influir en el conjunto del SAD.

La primera medida (3.1.1.) es la *"creación de un grupo de trabajo para diseñar un sistema unificado que, desde la atención primaria, permita el diagnóstico de las necesidades sociales de las personas mayores que favorezca la orientación a los recursos sociales existentes"*.

La segunda (3.1.2.) es *"promover la figura del gestor de atención a personas mayores" en los Centros de Servicios Sociales"*.

El desarrollo de estas dos medidas va a influir necesariamente en el Servicio de Ayuda a Domicilio.

La primera medida plantea trabajar de manera coordinada con las Entidades Locales para consensuar los instrumentos de valoración de las distintas situaciones de necesidad y la orientación a los recursos existentes. Tiene especial relevancia trabajar en esta línea porque permitirá definir de manera conjunta el catálogo de recursos adecuados a las necesidades de las personas mayores.

Hasta ahora, cada recurso social tenía unos criterios de valoración de la situación de necesidad específicos para acceder al mismo. Con esta medida se procura

trabajar con un modelo para analizar las necesidades, muchas veces cambiantes, de las personas mayores o con algún tipo de dependencia y ajustarlas a los recursos. Esta es una medida con un fuerte contenido técnico y su desarrollo servirá para poder dar respuesta a la regulación de las situaciones de dependencia.

Por otro lado, se propone que exista una figura especializada dentro de las Entidades Locales encargada de manera específica de la atención de las personas mayores en los Centros de Servicios Sociales. Esta es una medida que promueve la especialización de los recursos humanos con una perspectiva de la atención global a las necesidades de las personas mayores. Este profesional debe conocer las situaciones de necesidad de las personas mayores del Centro de Servicios Sociales y orientar el acceso a los diferentes recursos.

El Área 6 del Plan de Acción Social de las personas mayores de la Región de Murcia trata de la **Coordinación Sociosanitaria**.

En la introducción de este Área se identifican dos de los componentes fundamentales de las situaciones de dependencia: por una parte los impedimentos físicos derivados de enfermedades o procesos de deterioro asociados a la edad y circunstancias de desprotección social vinculadas a la escasez de recursos económicos o de apoyo familiar y comunitario.

Hasta ahora el sistema de salud y el de servicios sociales han atendido por separado las necesidades de la población, uno atendiendo lo sanitario (de acuerdo con un catálogo de servicios preciso) y el otro que está definiendo sus actuaciones en respuesta a las necesidades específicas de la población que no eran cubiertas por los sistemas de protección social consolidados.

Estos dos sistemas tienen diferencias sustanciales en cuanto a su catálogo de servicios, financiación y participación económica de los usuarios, universalidad

de las prestaciones, etc. Pero la atención a las necesidades de la población mayor hace preciso definir una manera de trabajar que permita la coordinación de los dos sistemas de protección social.

Las medidas que se presentan en éste plan están encaminadas a propiciar esta necesaria relación, y debe concretarse en experiencias de coordinación sociosanitaria en ámbitos territoriales concretos.

5.5 Medidas complementarias y extraordinarias de ayuda a domicilio

Estas medidas están contempladas dentro del Área 3 del Plan de Acción Social de las Personas Mayores para ponerse en marcha a partir del año 2006, pero se ha podido adelantar su puesta en marcha en el año 2005. Están dirigidas a atender a personas dependientes en su entorno, facilitando el acceso a nuevas prestaciones y, en su caso, prolongando la atención en fines de semana y días festivos.

Se trata, por tanto, de programas dirigidos a fomentar la calidad de vida de las personas que viven en sus domicilios y requieren apoyos y asistencia.

Constan de tres programas:

- » Servicio de comidas a domicilio.
- » Atenciones de carácter personal de ayuda a domicilio en fines de semana y días festivos.
- » Teleasistencia.

Los objetivos que se proponen estos programas son:

- » Ampliar la oferta de las prestaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- » Promover la autonomía personal con la finalidad de facilitar la integración en la vida familiar y comunitaria.
- » Potenciar la permanencia en el domicilio de las personas que utilizan este tipo de prestación.

Vamos a apuntar alguna de las características de estos programas.

:: Servicio de comidas a domicilio

Es un servicio complementario de la Ayuda a Domicilio que consiste en la compra y preparación de alimentos fuera del domicilio del beneficiario y su posterior transporte al mismo, incluyendo los casos de regímenes alimenticios especiales debidamente prescritos por el médico.

Se concreta en:

- » Dispensación de comida a domicilio para personas beneficiarias de la ayuda a domicilio, una vez al día, coincidiendo con el almuerzo. Este servicio se prestará todos los días naturales del año.
- » Incluye traslado de la comida al domicilio del beneficiario, en recipientes isotérmicos, la entrega de los mismos a los usuarios y la posterior recogida de los recipientes, si fuera necesario.
- » En el caso de regímenes especiales, se ofrecerán dietas adecuadas a las necesidades.

Podrán ser beneficiarios del servicio de comidas a domicilio las personas mayores y personas con discapacidad en situación de dependencia que precisen el servicio.

:: Ayuda a domicilio en fines de semana y días festivos

Es una medida complementaria de la prestación básica del Servicio de Ayuda a Domicilio. Su finalidad es la prestación de apoyo personal durante los fines de semana (sábados y domingos) y días festivos a personas con limitaciones para cuidar de sí mismas.

Dicha prestación engloba todas aquellas actividades dirigidas al usuario cuando éste no puede realizarlas por sí mismo:

- » Apoyo en el aseo y cuidados personales con el objeto de mantener la higiene.
- » Ayuda en el vestir y comer.
- » Administración, si procede, de la medicación simple prescrita por personal facultativo, así como la observación del estado de salud para la detección y comunicación de cualquier cambio significativo.

» Ayuda a la movilidad dentro del domicilio.

Podrán ser beneficiarios de la prestación de ayuda a domicilio extraordinaria aquellos usuarios de la prestación básica de ayuda a domicilio que necesariamente requieren la ayuda de otra persona para realizar actividades de cuidado personal los fines de semana.

:: Teleasistencia

La teleasistencia como prestación complementaria de la ayuda a domicilio es una prestación técnica que consiste en la instalación, en el domicilio de la persona usuaria, de un equipo telefónico especial, capaz de desencadenar una llamada de atención que permite dar respuesta adecuada durante 24 horas, movilizandolos recursos y servicios sanitarios, sociales y de protección civil necesarios.

La teleasistencia constituye un importante elemento de seguridad y tranquilidad, sobre todo para las personas que viven solas o que pasan gran parte del día sin ninguna compañía y que son susceptibles de encontrarse en situación de riesgo por fragilidad o dependencia. Con ello se evita o retrasa la institucionalización de estas personas.

La necesidad de la teleasistencia y su buen funcionamiento, unido al trabajo de difusión y coordinación realizado por los Centros de Servicios Sociales de Atención Primaria, ha hecho que en la Región de Murcia exista una fuerte demanda de este servicio por parte de las personas que viven solas.

Podrán ser beneficiarios del servicio de teleasistencia aquellas personas o familias que por su avanzada edad, discapacidad, aislamiento social o alto nivel de dependencia, lo necesiten para poder continuar viviendo en su propio domicilio.

Estos tres programas cuentan con una aportación del 75% por parte del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia a través de la Consejería de Trabajo y Política Social, y del 25% con cargo a las Entidades Locales.

6_ Anexo: Datos por Entidades Locales

6.1 Financiación

Financiación del Servicio de Ayuda a Domicilio Aportación Consejería de Trabajo y Política Social [2002_2006]					
ENTIDAD LOCAL	AÑO 2002	AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005 aportación CARM [con addenda 7%]	AÑO 2006
ÁGUILAS	68.240	79.614	81.939	87.675	90.133
ALCANTARILLA	83.515	95.331	98.115	104.983	107.927
ALEDO	6.657	7.522	7.742	8.284	8.517
ALGUAZAS	29.244	33.051	34.016	36.397	37.418
ALHAMA DE M.	41.697	48.273	49.683	53.161	54.651
CAMPOS DEL RÍO	7.607	8.596	8.847	9.466	9.732
CARTAGENA	398.903	476.896	510.970	546.738	562.067
CEUTÍ	22.454	25.373	26.114	27.942	28.725
CIEZA	72.480	85.660	88.162	94.333	96.978
JUMILLA	92.213	104.201	107.244	114.751	117.968
LIBRILLA	20.862	23.574	24.262	25.960	26.688
LORCA	126.822	156.360	160.927	172.192	177.020
LORQUÍ	20.296	22.934	23.604	25.256	25.964
LOS ALCÁZARES	18.034	20.378	20.973	22.441	23.070
MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA ORIENTAL	82.129	95.430	98.217	105.092	108.039
MANCOMUNIDAD DEL NOROESTE	167.177	195.389	221.241	236.728	243.365
MANCOMUNIDAD DEL RÍO MULA	86.385	97.615	120.612	129.055	132.673
MANCOMUNIDAD DEL SURESTE	93.028	105.122	108.192	115.765	119.011
MANCOMUNIDAD DEL VALLE DE RICOTE	137.616	155.505	180.193	192.807	198.212
MAZARRÓN	38.778	43.819	45.099	48.256	49.609
MOLINA DE SEGURA	196.905	222.502	229.000	245.030	251.900
MURCIA	824.758	931.969	959.188	1.026.333	1.055.107
PUERTO LUMBRERAS	32.109	36.283	37.343	39.957	41.077
SAN JAVIER	38.594	43.612	44.885	48.027	49.374
SAN PEDRO DEL PINATAR	30.492	34.456	35.463	37.945	39.009
TORRES DE COTILLAS	64.491	72.879	75.007	80.257	82.508
TOTANA	64.562	72.955	75.086	80.342	82.595
YECLA	78.912	91.404	94.074	100.659	103.481
TOTAL REGIÓN	2.944.960	3.386.703	3.566.198	3.815.832	3.922.818

Financiación del Servicio de Ayuda a Domicilio en la Región de Murcia

ENTIDAD LOCAL	Datos de justificación de convenio _ 2004				
	financiación CARM	% sobre gasto total financiación CARM	aportación de la E. Local [según gasto justificado]	% sobre gasto total aportación E.E. Locales	gasto total justificado
ÁGUILAS	81.939,00	55,56	65.540,39	44,44	147.479,39
ALCANTARILLA	98.115,00	61,20	62.207,33	38,80	160.322,33
ALEDO	7.742,00	75,00	2.581,00	25,00	10.323,00
ALGUAZAS	34.016,00	74,72	11.508,52	28,28	45.524,52
ALHAMA DE MURCIA	49.683,00	74,98	16.581,00	25,02	66.264,00
CAMPOS DEL RÍO	8.847,00	59,15	6.110,93	40,85	14.957,93
CARTAGENA	510.970,00	66,09	262.119,93	33,91	773.089,93
CEUTÍ	26.114,00	49,23	26.932,51	50,77	53.046,51
CIEZA	88.162,00	74,13	30.760,02	25,87	118.922,02
JUMILLA	107.244,00	69,68	46.673,82	30,32	153.917,82
LIBRILLA	24.262,00	40,19	36.111,94	59,81	60.373,94
LORCA	160.927,00	50,55	157.432,46	49,45	318.359,46
LORQUÍ	23.604,00	74,21	8.201,83	25,79	31.805,83
MANCOMUNIDAD COMARCA ORIENTAL	98.217,00	71,29	39.560,64	28,71	137.777,64
MANCOMUNIDAD MAR MENOR	101.321,00	42,77	135.553,12	57,23	236.874,12
MANCOMUNIDAD DEL NOROESTE	221.241,00	68,19	103.228,77	31,81	324.469,77
MANCOMUNIDAD DEL RÍO MULA	120.612,00	43,59	156.100,56	56,41	276.712,56
MANCOMUNIDAD DEL SURESTE	108.192,00	23,50	352.213,84	76,50	460.405,84
MANCOMUNIDAD DEL VALLE DE RICOTE	180.793,00	53,38	157.404,35	46,62	337.597,35
MAZARRÓN	45.099,00	21,26	167.071,86	78,74	212.170,86
MOLINA DE SEGURA	229.000,00	60,84	147.404,06	39,16	376.404,06
MURCIA	959.188,00	37,39	1.606.457,09	62,61	2.565.645,09
PUERTO LUMBRERAS	37.343,00	51,26	35.503,97	48,74	72.846,97
TORRES DE COTILLAS	75.007,00	68,15	35.052,32	31,85	110.059,32
TOTANA	75.086,00	52,14	68.925,40	47,86	144.011,40
YECLA	94.074,00	64,42	51.954,86	35,58	146.028,86
TOTAL REGIÓN	3.566.198,00	48,48	3.789.192,52	51,52	7.355.390,52

6.2 Gestión

Datos de Gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio [noviembre _2005]				
ENTIDAD LOCAL	normativa municipal de A.D. [fecha de publicación]	establecimiento de Precio Público	dependencia laboral de los Auxiliares de Hogar	
ÁGUILAS	BORM 15-11-02	No	Empresa	
ALCANTARILLA		No	Empresa	
ALEDO		No	Entidad Local	
ALGUAZAS	BORM 04-07-01	No	Empresa	
ALHAMA DE MURCIA	BORM 30-12-03	Sí	Empresa	
CAMPOS DEL RÍO		No	Entidad Local	
CARTAGENA		No	Empresa	
CEUTÍ		No	Empresa	
CIEZA		No	Ent. Local/Empr.	
JUMILLA		No	Ent. Local/Empr.	
LIBRILLA	BORM 19-09-03	No	Ent. Local/Empr.	
LORCA		No	Ent. Local/Empr.	
LORQUÍ	BORM 04-12-01	No	Ent. Local/Empr.	
LOS ALCÁZARES	BORM 26-07-04*	Sí	Ent. Local/Empr.	
MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA ORIENTAL		No	Empresa	
MANCOMUNIDAD DEL NOROESTE	BORM 29-06-04	Sí	Ent. Local/Empr.	
MANCOMUNIDAD DEL RÍO MULA		No	Ent. Local/Empr.	
MANCOMUNIDAD DEL SURESTE	BORM 17-06-04	Sí	Empresa	
MANCOMUNIDAD DEL VALLE DE RICOTE	ABARÁN	BORM 22-01-05	Sí	Entidad Local
	ARCHENA	BORM 30-12-04	Sí	Entidad Local
	BLANCA	BORM 13-04-94	Sí	Entidad Local
	OJÓS		No	Entidad Local
	RICOTE	BORM 12-02-05	Sí	Entidad Local
	ULEA	BORM 10-11-05	Sí	Entidad Local
	VILLANUEVA	BORM 11-04-05	Sí	Entidad Local
MAZARRÓN		No	Entidad Local	
MOLINA DE SEGURA	BORM 30-12-04	Sí	Empresa	
MURCIA	BORM 13-05-03	No	Empresa	
PUERTO LUMBRERAS		No	Empresa	
SAN JAVIER		No	Empresa	
SAN PEDRO DEL PINATAR	BORM 06-07-04	Sí	Empresa	
TORRES DE COTILLAS		No	Empresa	
TOTANA	BORM 23-12-98	Sí	Ent. Local/Empr.	
YECLA	BORM 07-11-02	Sí	Ent. Local/Empr.	

* Modificado el 08-11-04

6.3 Usuarios

Usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio [junio_2005]			
Entidad Local	número de usuarios	número de horas	media horas/usuario
ÁGUILAS	116	1.525	17
ALCANTARILLA	92	1.300	14
ALEDO	13	110	8
ALGUAZAS	29	472	16
ALHAMA DE MURCIA	50	681	14
CAMPOS DEL RÍO	9	109	12
CARTAGENA	322	6.196	19
CEUTÍ	32	471	15
CIEZA	80	1.256	16
JUMILLA	95	1.407	15
LIBRILLA	45	630	14
LORCA	149	2.923	20
LORQUÍ	30	330	11
LOS ALCÁZARES	31	382	12
MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA ORIENTAL	102	1.491	15
MANCOMUNIDAD DEL NOROESTE	243	3.435	14
MANCOMUNIDAD DEL RÍO MULA	225	2.999	13
MANCOMUNIDAD DEL SURESTE	151	2.908	19
MANCOMUNIDAD DEL VALLE DE RICOTE	255	3.303	13
MAZARRÓN	119	1.163	10
MOLINA DE SEGURA	135	3.050	23
MURCIA	1.090	21.585	20
PUERTO LUMBRERAS	65	630	10
SAN JAVIER	63	831	13
SAN PEDRO DEL PINATAR	55	779	14
TORRES DE COTILLAS	100	1.269	13
TOTANA	79	1.034	30
YECLA	69	1.116	17
Total Región	3.844	63.435	17

Evolución del Servicio de Ayuda a Domicilio Datos de Usuarios [media/mes]

Entidad Local	AÑO 2002				AÑO 2003				AÑO 2004			
	nº de usuarios	horas prestadas	horas por usuario	nº usuarios en lista de espera	nº de usuarios	horas prestadas	horas por usuario	nº usuarios en lista de espera	nº de usuarios	horas prestadas	horas por usuario	nº usuarios en lista de espera
ÁGUILAS	69	1.081	16	4	87	1.243	14	15	93	1.256	14	17
ALCANTARILLA	87	1.268	15	2	88	1.233	14	11	96	1.277	13	17
ALEDO	10	105	11	3	10	99	10	0	12	101	8	0
ALGUAZAS	36	466	13	14	30	432	14	16	30	386	13	7
ALHAMA DE MURCIA	41	631	15	2	47	659	14	10	48	690	14	18
CAMPOS DEL RÍO	9	104	12	43	9	116	13	59	9	119	13	49
CARTAGENA	230	4.427	19	346	252	4.948	20	404	313	6.196	20	422
CEUTÍ	31	455	15	0	32	504	16	0	35	524	15	0
CIEZA	67	1.066	16	58	60	838	14	52	61	946	16	51
JUMILLA	102	1.426	14	27	107	1.355	13	29	81	1.044	13	21
LIBRILLA	25	350	14	33	32	454	14	33	40	578	14	36
LORCA	75	11.630	22	6	106	1.939	18	7	141	2.514	18	3
LORQUÍ	27	310	11	10	30	325	11	11	29	314	11	10
MANCOMUNIDAD COMARCA ORIENTAL	93	1.409	15	1	98	1.468	15	4	99	1.478	15	5
MANCOMUNIDAD DEL MAR MENOR	154	1.998	13	20	146	1.981	14	15	144	1.934	13	15
MANCOMUNIDAD DEL NOROESTE	159	2.227	14	1	182	2.565	14	0	219	3.086	14	19
MANCOMUNIDAD DEL RÍO MULLA	200	2.167	11	71	222	2.267	12	50	221	2.707	12	91
MANCOMUNIDAD DEL SURESTE	171	3.143	18	0	168	3.360	20	0	167	3.243	19	0
MANCOMUNIDAD DEL VALLE DE RICOTE	213	2.807	13	45	223	2.939	13	0	246	3.125	13	51
MAZARRÓN	92	1.076	12	4	112	1.391	12	0	117	1.454	12	0
MOLINA DE SEGURA	166	3.344	20	28	157	3.351	21	50	144	3.009	21	42
MURCIA	830	17.424	21	471	1.029	19.314	19	596	1.055	20.352	19	686
PUERTO LUMBRERAS	44	637	14	11	42	605	14	8	55	633	12	10
TORRES DE COTILLAS	75	938	13	33	85	1.102	13	18	94	1.200	13	34
TOTANA	79	999	13	13	82	989	12	20	77	985	13	27
YECLA	45	1.039	23	1	48	973	20	0	62	1.049	17	8
REGIÓN	3.130	52.525	17	1.247	3.484	56.808	16	1.408	3.688	60.200	16	1.639

Usuarios de Ayuda a Domicilio por Sectores de Referencia [Junio _2005]

Entidad Local	PERSONAS MAYORES		PERSONAS CON DISCAPACIDAD		FAMILIA		TOTAL	
	número de usuarios	% sobre el total Entidad Local	número de usuarios	% sobre el total Entidad Local	número de usuarios	% sobre el total Entidad Local	número de usuarios	% sobre el total Región
ÁGUILAS	104	89,66	12	10,34	0	0,00	116	3,02
ALCANTARILLA	84	91,30	6	6,52	2	2,17	92	2,39
ALEDO	13	100,00	0	0,00	0	0,00	13	0,34
ALGUAZAS	25	86,21	4	13,79	0	0,00	29	0,75
ALHAMA DE MURCIA	44	88,00	5	10,00	1	2,00	50	1,30
CAMPOS DEL RÍO	6	66,67	3	33,33	0	0,00	9	0,23
CARTAGENA	277	86,02	42	13,04	3	0,93	322	8,38
CEÚTÍ	27	84,38	5	15,63	0	0,00	32	0,83
CIEZA	76	95,00	4	5,00	0	0,00	80	2,08
JUMILLA	89	93,68	5	5,26	1	1,05	95	2,47
LIBRILLA	41	91,11	4	8,89	0	0,00	45	1,17
LORCA	131	87,92	17	11,41	1	0,67	149	3,88
LORQUÍ	24	80,00	6	20,00	0	0,00	30	0,78
LOS ALCÁZARES	29	93,55	2	6,45	0	0,00	31	0,81
MANCOMUNIDAD COMARCA ORIENTAL	94	92,16	8	7,84	0	0,00	102	2,65
MANCOMUNIDAD DEL NOROESTE	202	83,13	38	15,64	3	1,23	243	6,32
MANCOMUNIDAD DEL RÍO MULA	203	90,22	20	8,89	2	0,89	225	5,85
MANCOMUNIDAD DEL SURESTE	146	96,69	5	3,31	0	0,00	151	3,93
MANCOMUNIDAD DEL VALLE DE RICOTE	241	94,51	14	5,49	0	0,00	255	6,63
MAZARRÓN	107	89,92	7	5,88	5	4,20	119	3,10
MOLINA DE SEGURA	119	88,15	15	11,11	1	0,74	135	3,51
MURCIA	1.011	92,75	66	6,06	13	1,19	1.090	28,36
PUERTO LUMBRERAS	55	84,62	9	13,85	1	1,54	65	1,69
SAN JAVIER	60	95,24	3	4,76	0	0,00	63	1,64
SAN PEDRO DEL PINATAR	47	85,45	6	10,91	2	3,64	55	1,43
TORRES DE COTILLAS	92	92,00	7	7,00	1	1,00	100	2,60
TOTANA	70	88,61	7	8,86	2	2,53	79	2,06
YECLA	65	94,20	4	5,80	0	0,00	69	1,80
REGIÓN	3.482	90,58	324	8,43	38	0,99	3.844	100,00

Usuarios de Ayuda a Domicilio por Sectores de Referencia y Sexo [junio _2005]

Entidad Local	PERSONAS MAYORES				PERSONAS CON DISCAPACIDAD				TOTAL			
	hombres	%	mujeres	%	hombres	%	mujeres	%	hombres	%	mujeres	%
ÁGUILAS	15	14,42	89	85,58	5	41,67	7	58,33	20	17,24	96	82,76
ALCANTARILLA	14	16,67	70	83,33	4	66,67	2	33,33	18	20,00	72	80,00
ALEDO	4	30,77	9	69,23	0	0,00	0	0,00	4	30,77	9	69,23
ALGUAZAS	7	28,00	18	72,00	3	75,00	1	25,00	10	34,48	19	65,52
ALHAMA DE MURCIA	11	25,00	33	75,00	3	60,00	2	40,00	14	25,57	35	71,43
CAMPOS DEL RÍO	2	33,33	4	66,67	1	33,33	2	66,67	3	33,33	6	66,67
CARTAGENA	46	16,61	231	83,39	14	33,33	28	66,67	60	18,18	259	81,19
CEUTÍ	2	7,41	25	92,59	2	40,00	3	60,00	4	12,50	28	87,50
CIEZA	16	21,05	60	78,95	0	0,00	4	100	16	20,00	64	80,00
JUMILLA	19	21,35	70	78,65	4	80,00	1	20,00	23	24,47	71	75,53
LIBRILLA	15	36,59	26	63,41	2	50,00	2	50,00	17	37,38	28	62,22
LORCA	32	24,43	99	75,57	11	64,71	6	35,29	43	29,05	105	70,95
LORQUÍ	6	25,00	18	75,00	4	66,67	2	33,33	10	33,33	20	66,67
LOS ALCÁZARES	6	20,69	23	79,31	1	50,00	1	50,00	7	22,58	24	77,42
MANCOMUNIDAD COMARCA ORIENTAL	19	20,21	75	79,79	0	0,00	8	100,00	19	18,63	83	81,37
MANCOMUNIDAD DEL NOROESTE	35	17,33	167	82,67	14	36,84	24	63,16	49	20,42	191	79,58
MANCOMUNIDAD DEL RÍO MULA	42	20,69	161	79,31	6	30,00	14	70,00	48	21,52	175	78,48
MANCOMUNIDAD DEL SURESTE	30	20,55	116	79,45	1	20,00	4	80,00	31	20,53	120	79,47
MANCOMUNIDAD DEL VALLE DE RICOTE	48	19,92	193	80,08	8	57,14	6	42,86	56	21,96	199	78,04
MAZARRÓN	18	16,82	89	83,18	3	42,86	4	57,14	21	17,42	93	81,58
MOLINA DE SEGURA	19	15,97	15	84,03	6	40,00	9	60,00	25	18,66	109	81,34
MURCIA	156	15,93	100	84,57	31	46,97	35	53,03	187	17,36	890	82,64
PUERTO LUMBRERAS	15	27,27	167	172,73	8	88,89	1	11,11	23	35,94	41	64,06
SAN JAVIER	10	16,67	50	83,33	2	66,67	1	33,33	12	19,05	51	80,96
SAN PEDRO DEL PINATAR	12	25,53	35	74,47	1	16,67	5	83,33	13	24,53	40	75,47
TORRES DE COTILLAS	26	28,26	66	71,74	2	28,57	5	71,43	28	28,28	7	71,72
TOTANA	20	28,57	50	71,43	3	42,86	4	57,14	23	29,87	54	70,13
YECLA	16	24,62	49	75,38	2	50,00	2	50,00	18	26,09	51	73,91
REGIÓN	661	18,98	2.821	81,02	141	43,52	183	56,48	802	21,07	3.004	78,93

Lista de Espera por Sectores de Referencia [junio _2005]

Entidades Locales	Personas Mayores	Personas con discapacidad	Familia	Totales
ÁGUILAS	21			21
ALCANTARILLA	32			32
ALEDO				
ALGUAZAS	6			6
ALHAMA DE MURCIA	26	6		35
CAMPOS DEL RÍO	38	6	1	45
CARTAGENA	446	52	3	501
CEUTÍ				
CIEZA	38	2		40
JUMILLA	32			32
LIBRILLA	33	3		36
LORCA	6	1		7
LORQUÍ	3			3
LOS ALCÁZARES	5			5
MANCOMUNIDAD COMARCA ORIENTAL				
MANCOMUNIDAD DEL NOROESTE	12	4		16
MANCOMUNIDAD DEL RÍO MULA	90	1		91
MANCOMUNIDAD DEL SURESTE				
MANCOMUNIDAD DEL VALLE DE RICOTE	36	1		37
MAZARRÓN				
MOLINA DE SEGURA	42	4		46
MURCIA	694	31	2	727
PUERTO LUMBRERAS	10			10
SAN JAVIER				
SAN PEDRO DEL PINATAR	7			7
TORRES DE COTILLAS	26	4		30
TOTANA	26		1	27
YECLA	23			23
Total Región	1.655	115	7	1.777

7_ Bibliografía¹¹

¹¹ Estas referencias se encuentran en el Centro de Documentación de la Consejería de Trabajo y Política Social

:: MANUALES

- » **AUTONOMÍA PERSONAL Y AYUDA A DOMICILIO**
Estrada Ena I.; Zaragoza. Certeza, 1993
- » **CÓDIGO DE ÉTICA PARA PROFESIONALES DE LA AYUDA A DOMICILIO**
Castro Jiménez, Raquel; Conejero Durán, M^a Carmen.
Libros Certeza, 1997
- » **EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**
Número Monográfico. Revista de Servicios Sociales.
1991; nº 17
- » **EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO: PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO. MANUAL DE FORMACIÓN PARA AUXILIARES**
Sociedad Española de Geriátría y Gerontología.
Editorial Médica Panamericana, 1997
- » **EL SERVICIO SOCIAL DE AYUDA A DOMICILIO**
Bueno Abad, J.R.; Estrada Ena, I.; Valencia.
Nau Llibres, 1989
- » **EVOLUCIÓN Y EXTENSIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN ESPAÑA**
Porto, Francisco (Director); Rodríguez Rodríguez, Pilar
(Director). IMSERSO, 1998
- » **JORNADAS INTERNACIONALES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (1987. MADRID)**
SIGLO XXI, 1987
- » **LA AYUDA A DOMICILIO COMO ALTERNATIVA AL INTERNAMIENTO EN CENTROS RESIDENCIALES**
IMSERSO, 1992
- » **LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL EN LA AYUDA A DOMICILIO. FORMACIÓN CONTINUADA TEORÍA Y PRÁCTICA**
Martín Yélamos, Antonia. Formación Alcalá, 2003
- » **MANUAL DE AYUDA A DOMICILIO: formación teórico-práctica**
Trigueros, I. y Mondragón, J. Siglo XXI de España Editores,
2002
- » **SERVICIO SOCIAL DE AYUDA A DOMICILIO**
Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en
Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1987

:: PROGRAMAS _ MODELOS

- » **AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO**
Rodríguez Mañanez, Juana. Junta de Castilla y León. DG
Trabajo, 1996
- » **AYUDA A DOMICILIO EN LA FAMILIA MUNICIPIO DE MURCIA**
Pérez, Ramona. La Cristalera / 1996, nº 6
- » **AYUDA A DOMICILIO S.A.L.: Una empresa de servicios sociales**
Espinosa, Encarna. En: MEMORIA DEL CONGRESO DE
SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA : 20 años
de servicios sociales en el Ayuntamiento de Murcia : 28 y
29 de noviembre de 2001 Ayuntamiento de Murcia, 2002
- » **DOCUMENTO BASE PARA UN PLAN DE ATENCIÓN COMUNITARIA DE SERVICIOS SOCIALES**
Gobierno de Navarra. Departamento de Bienestar Social,
Deporte y Juventud. Año 2000
- » **EL PROGRAMA DE AYUDA A DOMICILIO: UNA INTERVENCIÓN EN EL APOYO DE LA CALIDAD DE VIDA EN LA VEJEZ**
García-Longoria Serrano, M^a Paz
Madrigal de Torres, Pedro
Revista de Servicios Sociales y Política Social / Nº 34,
1994. 61-68p.
- » **EL PROYECTO DE AYUDA A DOMICILIO**
Romero Martínez, M^a Dolores. La Cristalera / 1993, nº 2
- » **ESTUDIO DEL MODELO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES CON DEPENDENCIA EN ESPAÑA**
Fundació Institut Català de l'Envel·liment. Universitat
Autònoma de Barcelona. 2004
- » **GUÍA INFORMATIVA DEL PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PROFESIONALES DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES**
Región de Murcia. Dirección General de Política Social,
2001
- » **INFORME SOBRE LA RED PÚBLICA REGIONAL DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA REGIÓN DE MURCIA 2004**
Alburquerque Iniesta, C.; Cola Cerón, Ana M^a.; García-
Sampedro Ferrero, B.; Barberá Navarro, J.; Muñoz Sabater,
A.; Ripoll Spiteri, A.; Consejería de Trabajo y Política Social
2004

» **LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES EN FRANCIA Y LOS ESTADOS UNIDOS: EL CASO DE LA AYUDA A DOMICILIO [La Marchandisation des Services Sociaux en France at aux Etats Unis: le cas de l'aide a domicile]**

Enjolras, Bernard. Revue Française des Affaires Sociales / 1997

» **LAS PRESTACIONES BÁSICAS: APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y AYUDA A DOMICILIO**

<http://www.mtas.es/GAS/ServiciosSocDep/serviciosociales/sistemas/catalogo.htm#III.1.2.%20APOYO>

» **LIBRO BLANCO DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA EN BARCELONA**

<http://www.bcn.es/serveispersonals/serveis/libreblanc.htm>

» **LIBRO BLANCO SOBRE LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA EN ESPAÑA. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales 2005**

<http://www.tt.mtas.es/periodico/serviciosociales/200501/libro blanco dependencia.htm>

» **LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA REGIÓN DE MURCIA 2004**

Alburquerque Iniesta, C.; Cola Cerón, Ana M^a; García-Sampedro Ferrero, B.; Barberá Navarro, J.; Ripoll Spiteri, A.; Consejería de Trabajo y Política Social 2004

» **MODELO DE IMPLANTACIÓN**

Patronato de Bienestar Social. Jaén: Diputación Provincial, 1989

» **PROGRAMA PROVINCIAL DE AYUDA A DOMICILIO**

Granada: Diputación Provincial de Granada, 1993

» **PROYECTO OPTIMUS: MODELO PARAMÉTRICO PARA LA GESTIÓN DEL SAD (SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO) DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE UN AYUNTAMIENTO. GUÍA TÉCNICA Y MANUAL DE APLICACIÓN**

García-Peral, Gregorio; Gil-Alberdi Ruiz de Zarate, Rafael; Herrero Toranzo, Emiliano. IMSERSO, 1994

» **SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO: La Rioja _ año 2000**

Gobierno de La Rioja. Consejería de Salud y Servicios Sociales, 2002

» **SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO: MODELO SUGERIDO PARA SU DESARROLLO EN MUNICIPIOS MENORES DE 20.000 HABITANTES DE LA PROVINCIA DE SEVILLA**

Trigo Muñoz, José; Muñoz Serván, Pilar. Diputación de Sevilla. Área de Asuntos Sociales, 1995

» **TRÁMITES Y DOCUMENTACIÓN DE LA AYUDA A DOMICILIO.**

Ayuntamiento de Zaragoza.
<http://www.cmisapp.ayto-zaragoza.es/aytocasa/publico/T/tramiteDetalle179.htm>

» **VIVIR EN CASA: El Servicio de Ayuda a Domicilio en el medio rural**

Zayas, Inmaculada [et al.]. Cáritas, 1991

» **VOLUNTARIADO EN AYUDA A DOMICILIO**

Murcia: Asamblea Local de Cruz Roja de Totana, (vídeo) 1992

:: EVALUACIÓN

» **ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DESDE LOS "CASALS DE GENT GRAN"**

Martínez Esparcia, María Carmen. Revista de Trabajo Social / 1996, (141): 28-31

» **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA 1996 - 1997**

Medina Tornero, Manuel Enrique. Universidad de Murcia. Departamento de Psiquiatría y Psicología Social, 1998 (tesis doctoral)

» **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

Medina Tornero, Manuel Enrique. Universidad de Murcia. Servicio de Publicaciones, 2000

» **VALORACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN ÁLAVA**

Vitoria: Diputación Foral de Álava. Departamento de planificación y estudios, 1988

8_ Directorio de Servicios Sociales

:: Centros de Servicios Sociales Municipales

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE ÁGUILAS

C/ Floridablanca, 6, 1ª planta. 30880- Águilas
Teléfono: 968 41 88 53. Fax: 968 41 88 53
pedroamillan@hotmail.com
www.ayuntamientodeaguilas.org/serv_sociales.html

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE ALCANTARILLA

C/. Mayor, s/n (encima de plaza de abastos)
30820- Alcantarilla
Teléfono: 968 89 80 65. Fax: 968 80 02 54
ssociales@ayto-alcantarilla.es
www.alcantarilla.es/servicios_sociales/servicios_sociales.aspx

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE LOS ALCÁZARES

Centro Integral de Servicios Sociales y Mujer
Avda. Ferrocarril, s/n. 30710.- Los Alcázares
Teléfono: 968 58 32 80/81/82. Fax: 968 58 32 82

UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL DE ALEDO

Plaza del Ayuntamiento, 2. 30589.-Aledo
Teléfono: 968 48 44 22. Fax: 968 48 44 23
aledo@azuritasystem.com

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE ALGUAZAS

Plaza Tierno Galván, 1, 30560.- Alguazas
Teléfono: 968 62 00 22. Fax: 968 62 04 12
m.gomez@ayto-alguazas.com

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE ALHAMA DE MURCIA

C/ Isaac Albeniz, 2, (antiguo ambulatorio).
30840 - Alhama de Murcia
Teléfono: 968 63 18 95. Fax: 968 63 15 94
ssalhama@ono.com

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE CAMPOS DEL RÍO

Edificio del Ayuntamiento. C/ Virgen del Carmen, 3.
30191 - Campos del Río
Teléfono: 968 65 01 35. Fax: 968 65 08 00
ssss@camposdelrio.es

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE CARTAGENA I

C/ Sor Francisca Armendáriz, s/n,
Edif. La Milagrosa, 1ª planta
30202.- Cartagena
Teléfono: 968 12 88 26. Fax: 968 12 01 77
rdebenito.ssociales@ayto-cartagena.es
www.cartagena.es

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE CARTAGENA II

Plaza de España, 2, Edif. 2001, 1ª planta
30201.- Cartagena
Teléfono: 968 32 15 13. Fax: 968 52 43 93
lhernandez.ssociales@ayto-cartagena.es
www.cartagena.es

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE CEUTÍ

Plaza José Virgili, 1. 30.562.- Ceutí
Teléfono: 968 69 01 51. Fax: 968 69 13 73
bienestarsocial@ceuti.es

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE CIEZA

C/ Rincón de los Pinos, 5 bajo interior. 30530- Cieza
Teléfono: 968 77 30 09. Fax: 968 77 32 71
servicios.sociales@cieza.net
ayuntamiento.cieza.net/

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE JUMILLA

C/ Ramón y Cajal, 8. 30520.- Jumilla
Teléfono: 968 78 01 12. Fax: 968 780276
servsociales@jumilla.org
www.jumilla.org/ayuntamiento/servicios_sociales.asp

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE LIBRILLA

Edificio del Ayuntamiento. Plaza Juan Carlos I, 1
30892- Librilla
Teléfono: 968 65 91 21. Fax: 968 65 91 21
rosavelasco@ayuntamientodelibrilla.es

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE LORCA

Plaza Carruajes, s/n (Junto RENFE). 30800.- Lorca
Teléfono: 968 46 04 11 - 968 46 64 64. Fax: 968 46 41 74
cmssociales@solinternet.es

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE LORQUÍ

Plaza del Ayuntamiento, s/n. 30564.- Lorquí
Teléfono: 968 69 00 01. Fax: 968 69 25 32
servisociales@ayuntamientodelorqui.com

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE MAZARRÓN

C/San Antonio. 30870.- Mazarrón
Teléfono: 968 59 00 12. Cita Previa: 968 15 33 13
Fax: 968 59 27 17
ssociales@mazarron.es
www.mazarron.es

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE MOLINA DE SEGURA

Avda.Madrid, 68. Edificio La Cerámica.
39500 - Molina de Segura
Teléfono: 968 64 40 20 / 968 64 40 80 /968 64 64 41.
Fax: 968 64 28 08
carmenp.melgar@molinadesegura.es

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE CIUDAD DE MURCIA

C/ Andorra de Teruel, 2. 30002.- Murcia
Teléfono: 968 26 20 12 / 968 26 24 55. Fax: 968 34 74 40
serviciosociales@ayto-murcia.es
www.ayto-murcia.es/ServiciosSociales/ssociales.asp

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE MURCIA NORTE

C/ Escuelas 2 (ESPINARDO) 30100.- Murcia
Teléfono: 968 87 97 10. Fax: 968 30 69 68
juanantonio.lopez@ayto-murcia.es
www.ayto-murcia.es/ServiciosSociales/ssociales.asp

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE MURCIA SUR

C/ Adrián Viudes s/n. Edificio Casino Agrícola 1º piso
(BENIAJÁN) 30570.- Murcia
Teléfono: 968 87 37 87 /968 87 31 67. Fax: 968 88 30 77
murciasur@hotmail.com
www.ayto-murcia.es/ServiciosSociales/ssociales.asp

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE PUERTO LUMBRERAS

Plaza de la Constitución, 12, CP. 30890 - Puerto Lumbreras
Teléfono: 968 40 20 71. Fax: 968 40 20 36
sociales@puerto-lumbreras.com

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE SAN JAVIER

Párroco Cristóbal Balaguer, 10. 30730 - San Javier
Teléfono: 968 19 07 82. Fax: 968 19 10 02
cssadmsj@telefonica.net

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE SAN PEDRO DEL PINATAR

C/ Las Palmas, 197. 30747.- Lo Pagán.- S. Pedro del Pinatar
Teléfono: 968 18 53 43. Fax: 968 17 84 95
uts@aytosanpedro.com

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE LAS TORRES DE COTILLAS

C/ Antonio Machado, 70. 30565.- Las Torres de Cotillas
Teléfono: 968 62 42 20. Fax: 968 62 84 07
ssociales@torresdecotillas.net

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE TOTANA

C/ Santiago, 1. 30850. -Totana
Teléfono: 968 41 81 77. Fax: 968 41 81 76
jaromera@ayto-totana.net

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE YECLA

C/ San José, 8, bajo derecha. 30510.- Yecla
Teléfono: 968 75 0180 /968 75 02 10. Fax: 968 75 01 80
serviciosociales@yecla.es
www.ayuntamientoyecla.com/servmunicip.htm

:: Mancomunidad de Servicios Sociales

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE LA MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA ORIENTAL

(Abanilla, Beniel, Fortuna, Santomera)
C/ Fernando Giner, 14. 30140.- Santomera
Teléfono: 968 86 16 19. Fax: 968 86 24 87.
comarcaoriental@terra.es
ayuntamientodesantomera.com/ayuntamiento/serv_mujer
/Servicios_Sociales/Servicios_Sociales.htm
www.aytobeniel.es/servicios/servic_sociales.htm
www.abanilla.es/
www.aytofortuna.es

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE LA MANCOMUNIDAD DEL NOROESTE

(Caravaca de la Cruz, Calasparra, Cehegín, Moratalla)
Plaza del Egido, s/n. 30400 Caravaca de la Cruz
Teléfono: 968 70 77 34 / 968 70 30 62. Fax: 968 70 03 65
mariajose@mssnoroeste.org

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE LA MANCOMUNIDAD DE RÍO MULA

(Albudeite, Bullas, Mula, Pliego)
Plaza Hospital, s/n. 30170-Mula
Teléfono: 968 66 14 78. Fax: 968 66 40 67
mancmulare@tiservinet.es

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE LA MANCOMUNIDAD DEL VALLE DE RICOTE

(Archena, Abarán, Ojós, Villanueva, Ulea, Blanca, Ricote)
C/ Argentina, s/n
30600.- Archena
Teléfono: 968 67 03 72 / 968 67 01 52 / 968 67 08 33. Fax:
968 67 29 67
mancomunidad@vallericote.net
www.vallericote.net

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DEL SURESTE

(Torre Pacheco, La Unión, Fuente Álamo)
Avda. de Europa, 2-A. 30700.- Torre Pacheco
Teléfono: 968 58 50 03. Fax: 968 58 50 33
mancomunidadsureste@mancomunidadsureste.org
www.mancomunidadsureste.org

Más información

Impulso y coordinación

SECRETARÍA AUTONÓMICA DE ACCIÓN SOCIAL

Servicio de Planificación y Evaluación
Avda. de la fama, 3, 3ª planta _ 30003 Murcia
Tel. 968 36 22 40 _ 968 36 20 40 _ 968 36 66 57
atencionprimaria-ss@listas.carm.es



RED PÚBLICA
DE SERVICIOS
SOCIALES



Región de Murcia

Consejería de Trabajo y Política Social
Secretaría Autónoma de Acción Social

