

MEMORIA SADM
AYUNTAMIENTO DE
ALCALÁ DE HENARES



ÍNDICE

1. POLÍTICA DE CALIDAD, PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y MEDIOAMBIENTE	1
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO	4
2. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ DE HENARES ...	5
2.1. HORAS DE PRESTACIÓN:	5
2.2. NÚMERO DE USUARIOS DEL SAD:	8
2.3. DISTRIBUCIÓN USUARIOS DE SADM POR SEXO Y EDAD:	9
3. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DEL AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ DE HENARES	10
3.1. NÚMERO DE SERVICIOS:	10
3.2. USUARIOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:	11
3.3. DISTRIBUCIÓN USUARIOS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS POR SEXO Y EDAD:	12
4. AUXILIARES DE AYUDA A DOMICILIO	13
4.1. NÚMERO DE AUXILIARES POR MESES:	13
5. INCIDENCIAS Y CARACTERÍSTICAS SE USUARIOS	14

1. POLÍTICA DE CALIDAD, PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y MEDIOAMBIENTE

En nuestra empresa, ARALIA Servicios Sociosanitarios S.A. (en adelante ARALIA) conscientes del compromiso que contraemos con nuestros clientes y trabajadores, hemos decidido apostar por la Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud en el Trabajo como elementos básicos de nuestra cultura empresarial. Para ello hemos adquirido el compromiso de prestar nuestros servicios de Gestión de Centros Residenciales y Centros de Día, Centros de Salud Mental, Limpieza de Edificios y Locales, Servicio de Ayuda a Domicilio y Gestión de Escuelas Infantiles en un entorno de mejora continua para garantizar la calidad de nuestras actividades dentro del respeto al medio ambiente y siendo conscientes de la necesidad humana y legal de proteger a los trabajadores de los riesgos inherentes al trabajo. Este compromiso incluye también las actividades futuras en las que nuestra empresa, ARALIA pueda continuar con su expansión.

Este compromiso se traduce en la implantación de un Sistema Integrado de Gestión basado en las normas ISO-9001, ISO-14001, ISO 45001, UNE 158101, UNE 158301 y UNE 172402.

Todo el personal de ARALIA debemos asumir y aceptar la responsabilidad de mantener y, cuando sea posible, mejorar la Calidad, el respeto al Medio Ambiente y nuestra Seguridad y Salud dentro del campo de asignaciones de nuestros puestos de trabajo. Para ello, todos los trabajadores debemos conocer y asumir esta Política de Empresa.

Los miembros de la Dirección de ARALIA somos responsables de conseguir un entorno que refleje nuestro interés por la Calidad, el Medio Ambiente y la Prevención de Riesgos Laborales, creando un clima de trabajo donde Planificar, Satisfacer y Prevenir se anteponga a Inspeccionar y Corregir a posteriori.

En ARALIA asumimos un compromiso de mejora continua de nuestra actuación basado en los siguientes principios:

-  Orientar los procesos, actividades y decisiones de nuestra empresa a la satisfacción de las expectativas y necesidades de los Grupos de interés vinculados a la organización.
-  Asegurar a nuestros clientes que los productos y servicios suministrados cumplen con los Contratos, Pliegos de Cláusulas y Especificaciones Técnicas asumidas.
-  Establecer y revisar periódicamente los Objetivos de Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud en el trabajo que conforman las líneas de actuación de nuestra Empresa, como medio para asegurar una mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.
-  Comprometernos con la protección del Medio Ambiente con el fin de mitigar los impactos ambientales de nuestros servicios y fomentar el uso sostenible de los recursos.
-  Comprometernos a cumplir los requisitos legales que nos sean de aplicación y todos los acuerdos a los que nuestra organización se someta, con el fin de prevenir la contaminación,

minimizar el impacto sobre el Medio Ambiente y llevar a cabo la Prevención de Riesgos Laborales.

- 🌀 Formar, informar y sensibilizar al personal de ARALIA en los procedimientos y buenas prácticas que pudieran afectar al desarrollo de su trabajo, con el fin de involucrarlos en la Política del Sistema Integrado de Gestión establecida.
- 🌀 Difundir el Sistema Integrado de Gestión entre los empleados de nuestra Empresa y los colaboradores externos que trabajen en nuestro nombre, dándole la máxima difusión posible.
- 🌀 Dichos sistemas estarán en consonancia con el principio de mejora continua y el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo con el fin de elevar los niveles de seguridad, salud y bienestar de todos sus empleados.
- 🌀 Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud, adecuado al propósito, tamaño, contexto, naturaleza de los riesgos de la SST y oportunidades.
- 🌀 Eliminar peligros, reducir riesgos, y mejorar continuamente el SGSST.
- 🌀 Consulta y participación de los trabajadores/representantes
- 🌀 Prevenir la insatisfacción de nuestros clientes y eliminar las posibles deficiencias en los servicios prestados, mediante las correspondientes acciones.
- 🌀 Prevenir los daños y el deterioro de la salud mediante la implementación del sistema de gestión adecuado para todos los servicios que se presta dentro de la organización.
- 🌀 Mantener a disposición del público esta política de empresa.

En Aralia promovemos la implicación y participación de los profesionales en la mejora del servicio, fomentando los siguientes aspectos:

- 🌀 Tener una visión global del servicio, alineada con los principios y valores definidos.
- 🌀 Comunicar y compartir con los profesionales, los objetivos del servicio, las características de un correcto funcionamiento del mismo, los resultados, objetivos esperados y los logros y metas conseguidos.
- 🌀 Promover un ambiente de compañerismo, colaboración y respeto.
- 🌀 Promover el trabajo en equipo, fomentando la participación de los profesionales para la mejora continua del servicio.
- 🌀 Fomentar el reconocimiento verbal o escrito a los profesionales, ante buenas prácticas, resolución de dificultades, propuestas de mejora o al ser felicitados por los clientes, personas usuarias o familiares.

El compromiso del cumplimiento de los requisitos establecidos en la documentación del Sistema Integrado de Gestión es obligatorio para todo el personal de ARALIA contribuyendo de esta forma a

aumentar la competitividad de nuestra empresa, afianzar su creciente presencia en el mercado, y desarrollar sus fines sociales.

Al mismo tiempo, la Dirección organizará y proveerá los medios necesarios y dará cabida a la participación de todos, cualquiera que sea su función. Por tanto, se integrará la acción preventiva en todos los niveles de la organización y en todas sus actividades.

Esta política será comunicada y difundida entre todos los miembros de la empresa, proveedores, subcontratistas y otras partes interesadas, asegurando su cumplimiento cuando realicen actividades para nuestra organización.

En Valladolid, a 10 de enero de 2024



Fdo.: D. Álvaro Duran Guillen

Director de ARALIA Servicios Sociosanitarios

2. OBJETIVOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Los objetivos estratégicos del Servicio de Ayuda a Domicilio forman parte de la Política de Calidad para garantizar su conocimiento y la implicación del personal del Servicio en su desarrollo y cumplimiento.

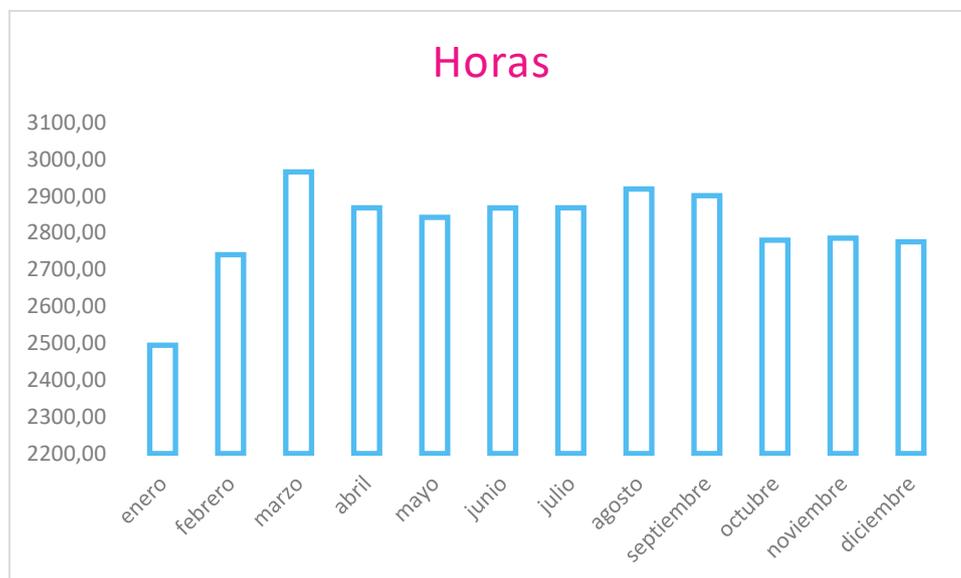
-  Proporcionar la atención necesaria a personas o grupos familiares con dificultad en su autonomía.
-  Prevenir situaciones de deterioro personal, familiar y social.
-  Favorecer la adquisición de habilidades que permitan su desenvolvimiento más autónomo en la vida diaria.
-  Posibilitar la integración en el entorno habitual de convivencia.
-  Apoyar a grupos familiares en sus responsabilidades de atención.
-  Retrasar o evitar la institucionalización de modo que el usuario pueda permanecer el mayor tiempo posible en su medio socio-familiar.
-  Sustituir ocasionalmente al familiar que atiende a la persona con necesidad de atención, debido a la ausencia temporal de aquel por enfermedad u otras causas.
-  Complementar la labor de la familia cuando esta, por cualquier motivo justificado, no pueda realizar adecuadamente sus funciones de apoyo.
-  Mejorar la calidad de vida, procurando una existencia más segura e independiente a las personas atendidas.

2. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ DE HENARES

2.1. HORAS DE PRESTACIÓN:

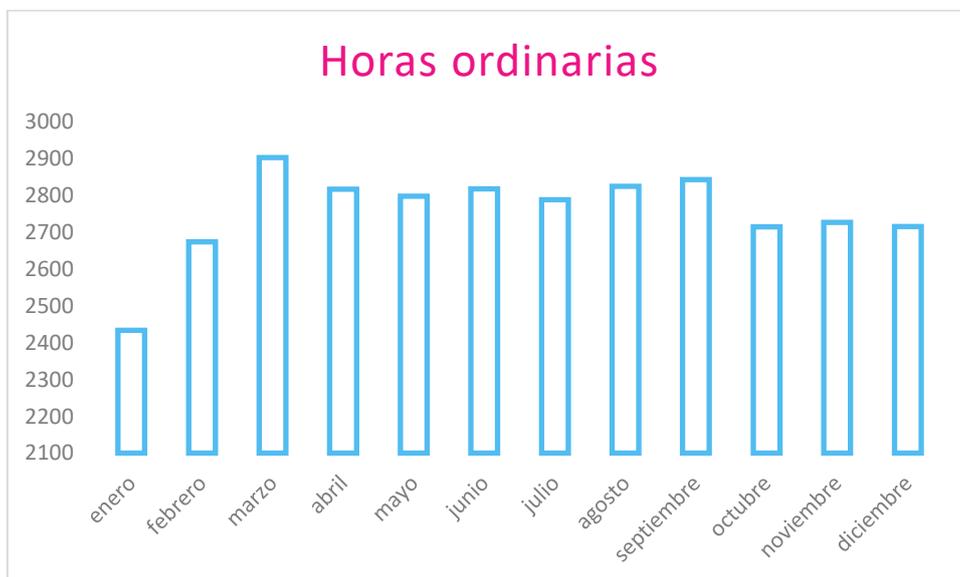
Las horas totales prestadas durante el año 2023 en el SADM del Ayuntamiento de Alcalá de Henares fueron las siguientes:

MESES	HORAS
enero	2494,50
febrero	2740,50
marzo	2965,50
abril	2868,00
mayo	2842,00
junio	2867,50
julio	2868,00
agosto	2919,00
septiembre	2901,00
octubre	2780,00
noviembre	2785,50
diciembre	2775,50



Las horas ordinarias prestadas durante el año 2023 en el SADM del Ayuntamiento de Alcalá de Henares fueron las siguientes:

MESES	Horas ordinarias
enero	2434
febrero	2674,5
marzo	2903
abril	2817
mayo	2798
junio	2818
julio	2789
agosto	2825
septiembre	2843
octubre	2715
noviembre	2727,5
diciembre	2716



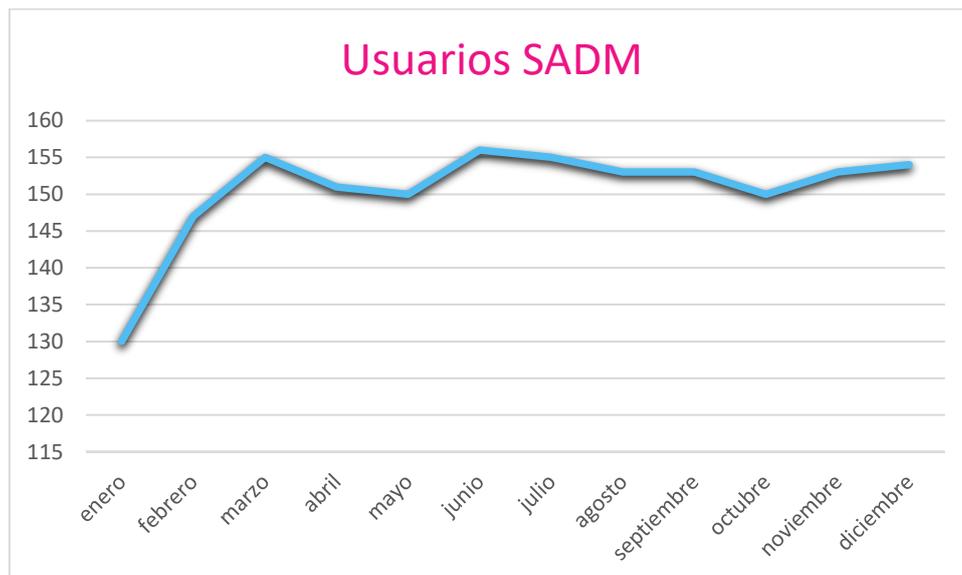
Las horas festivas correspondientes al año 2023 fueron las siguientes:

MESES	Horas festivas
enero	60,5
febrero	66
marzo	62,5
abril	51
mayo	44
junio	49,5
julio	79
agosto	94
septiembre	58
octubre	65
noviembre	58
diciembre	59,5



2.2. NÚMERO DE USUARIOS DEL SAD:

MESES	Nº USUARIOS SAD
enero	130
febrero	147
marzo	155
abril	151
mayo	150
junio	156
julio	155
agosto	153
septiembre	153
octubre	150
noviembre	153
diciembre	154



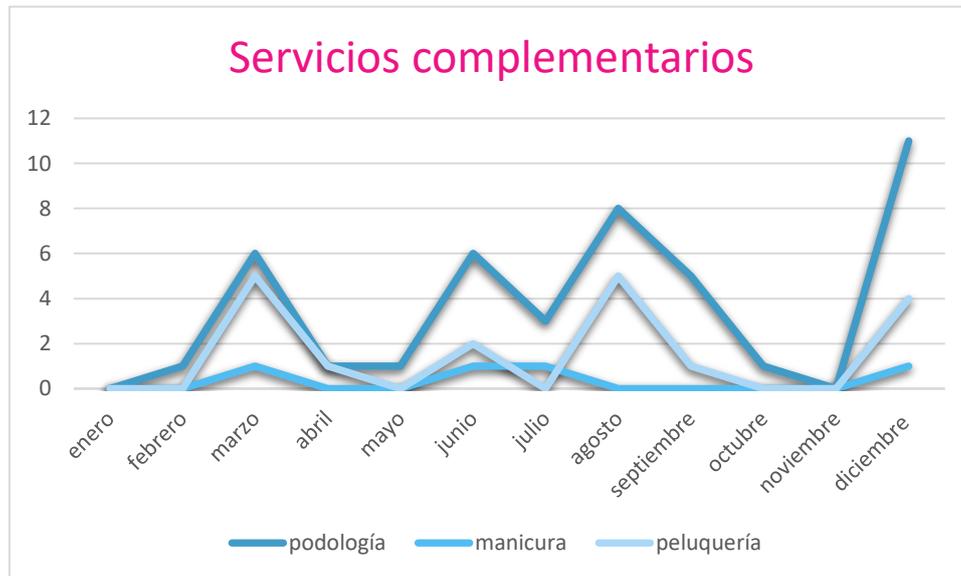
2.3. DISTRIBUCIÓN USUARIOS DE SADM POR SEXO Y EDAD:

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Personas mayores entre 65 y 79 años	Hombres	15	19	19	15	18	16	18	16	16	17	18	20
	Mujeres	24	33	32	29	27	37	40	24	27	27	23	30
Personas mayores de 80 años	Hombres	18	20	21	19	15	17	17	22	22	21	23	21
	Mujeres	63	65	74	80	82	78	70	83	80	77	81	76
Personas con discapacidad	Hombres	6	7	6	6	6	6	5	4	4	4	4	4
	Mujeres	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3
Infancia	Hombres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Familias con graves cargas	Hombres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	Hombres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

3. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DEL AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ DE HENARES

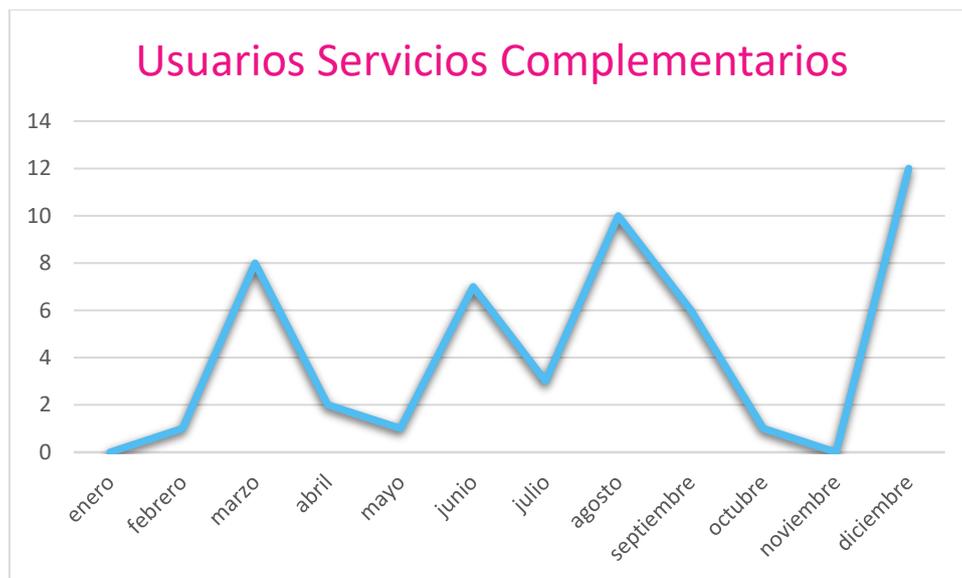
3.1. NÚMERO DE SERVICIOS:

MESES	PODOLOGÍA	MANICURA	PELUQUERÍA
enero	0	0	0
febrero	1	0	0
marzo	6	1	5
abril	1	0	1
mayo	1	0	0
junio	6	1	2
julio	3	1	0
agosto	8	0	5
septiembre	5	0	1
octubre	1	0	0
noviembre	0	0	0
diciembre	11	1	4



3.2. USUARIOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:

MESES	USUARIOS
enero	0
febrero	1
marzo	8
abril	2
mayo	1
junio	7
julio	3
agosto	10
septiembre	6
octubre	1
noviembre	0
diciembre	12



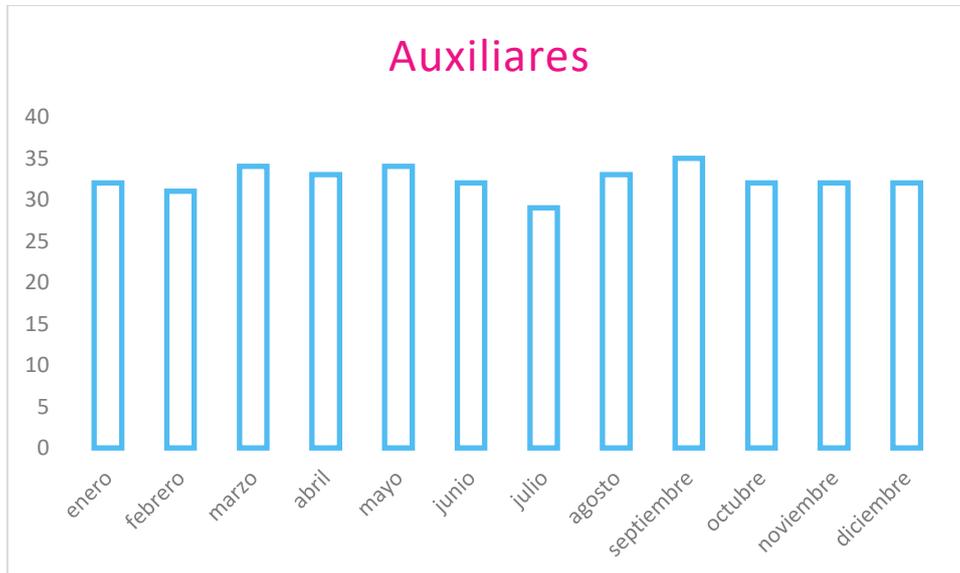
3.3. DISTRIBUCIÓN USUARIOS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS POR SEXO Y EDAD:

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Personas mayores entre 65 y 79 años	Hombres	0	0	1	0	0	1	0	2	2	0	0	4
	Mujeres	0	1	3	2	1	3	1	5	2	1	0	8
Personas mayores de 80 años	Hombres	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
	Mujeres	0	0	2	0	0	2	2	2	1	0	0	0
Personas con discapacidad	Hombres	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Infancia	Hombres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Familias con graves cargas	Hombres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	Hombres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

4. AUXILIARES DE AYUDA A DOMICILIO

4.1. NÚMERO DE AUXILIARES POR MESES:

MESES	AUXILIARES
enero	32
febrero	31
marzo	34
abril	33
mayo	34
junio	32
julio	29
agosto	33
septiembre	35
octubre	32
noviembre	32
diciembre	32



5. INCIDENCIAS Y CARACTERÍSTICAS SE USUARIOS

El SADM del Ayuntamiento de Alcalá de Henares ha atendido una media de 150 usuarios en el año 2023.

El servicio se caracteriza por atender a un amplio rango de usuarios con diferentes situaciones, en su mayoría se presentan mujeres mayores de 80 años, tal como se muestra en el apartado 2.3 del presente documento. El SADM cuenta con usuarios vulnerables cuyas características sociales demandan especial atención por parte del personal del SADM que, junto con los técnicos del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, procuran velar por el bienestar de los mismos.

Las prestaciones del SAD de Alcalá de Henares vienen determinadas por los técnicos de Servicios Sociales en función de las características del usuario. Si bien el servicio cuenta con beneficiarios del servicio con bastante apoyo social y familiar, existen personas cuya red social es escasa o inexistente, por lo que demandan más atención por parte del personal del SAD, quienes ayudan en aquellas tareas que requieren los mismos para promover y mantener la autonomía personal o apoyar en aquellas actividades que presenten dificultad.

Durante los meses de verano se ha puesto en marcha, por segundo año consecutivo, la “Campaña de verano” orientada principalmente a personas usuarias del servicio sin familiares directos, familiares convivientes mayores de 75 años, así como con familiares fuera del municipio. Se propusieron aquellos en los que se detectó que presentaban una situación de aislamiento social y soledad no deseada. El desarrollo de dicha campaña resultó beneficioso, pudiendo disfrutar de compañía y acompañamiento por parte de las auxiliares del SAD.

Una característica que representa el SADM del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, es la continuidad en los seguimientos y comunicaciones con los distintos profesionales que velan por el bienestar de los usuarios a los que se atiende, pudiendo proponer ampliaciones de tareas y tiempos en caso de así requerirlo la situación actual de los mismos, favoreciendo así su atención personalizada, su bienestar y autonomía personal.

Durante el año 2023, no han ocurrido incidencias reseñables.