

Diciembre 2015

## TÍTULO

**Servicios para la promoción de la autonomía personal**

**Gestión del servicio de ayuda a domicilio**

**Requisitos**

*Services for the promotion of the personal autonomy. Management of the home help service. Requirements.*

*Services pour la promotion de l'autonomie personnelle. Gestion du service d'aide à domicile. Exigences.*

## CORRESPONDENCIA

## OBSERVACIONES

Esta norma anula y sustituye a la Norma UNE 158301:2007.

## ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 158 *Servicios para la promoción de la autonomía personal y para personas en situación de dependencia* cuya Secretaría desempeña AESTE.

## EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 158301

# Índice

0	Introducción.....	4
1	Objeto y campo de aplicación.....	4
2	Términos y definiciones.....	4
3	Desarrollo del servicio de ayuda a domicilio .....	6
3.1	Generalidades .....	6
3.2	Información al inicio del servicio .....	7
3.3	Alta en el servicio.....	8
3.4	Valoración .....	9
3.5	Atención a las personas usuarias.....	10
3.6	Servicios complementarios.....	11
3.7	Derechos de las personas usuarias .....	11
3.8	Coordinación.....	12
3.9	Procedimientos y actuaciones documentadas.....	13
3.10	Finalización del servicio .....	17
4	Recursos humanos .....	17
4.1	Compromisos de la entidad prestadora .....	17
4.2	Formación .....	18
4.3	Provisión de recursos.....	18
4.4	Profesionales del servicio de ayuda a domicilio .....	19
5	Recursos técnicos y materiales .....	19
5.1	Medios tecnológicos y materiales .....	19
5.2	Equipamiento para el personal.....	20
6	Seguimiento y mejora de la calidad del servicio .....	20
6.1	Seguimiento y mejora .....	20
6.2	Indicadores de calidad.....	21

## **1 Objeto y campo de aplicación**

Esta norma especifica los requisitos mínimos que debe cumplir la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio para garantizar que las personas reciban un servicio de calidad.

Esta norma se aplica al Servicio de Ayuda a Domicilio desarrollado por las entidades prestadoras, tanto de titularidad pública como privada.