

## **Servicio de Atención Domiciliaria de la Ciudad Autónoma de Melilla**

### **Cartas de Servicios**

#### **1. Presentación**

Desde la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan los servicios de atención a personas mayores, discapacitadas, en situación de riesgo y con necesidades especiales en general. Entre estos servicios de atención se encuentra el Servicio de Atención Domiciliaria.

El Servicio de Atención Domiciliaria consiste en la prestación de una serie de atenciones de carácter doméstico, social, de apoyo psicológico y rehabilitador, para facilitar la autonomía personal en el medio habitual, cuyo objetivo es prevenir las situaciones de crisis personal y familiar.

La citada Consejería se ha comprometido con la calidad en la prestación de estos servicios, adecuados a las diversas situaciones personales y familiares, para que se evalúen periódicamente y estén en constante mejora.

Con la elaboración de la Carta de Servicios del Servicio de Atención Domiciliaria, se pretende hacer aún más visible este servicio entre la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.

Asimismo, para garantizar la satisfacción del ciudadano mediante la prestación de servicios de calidad, la Ciudad Autónoma de Melilla ha implantado en el Servicio de Atención Domiciliaria un Sistema de Gestión de Calidad certificado por AENOR, conforme a la norma UNE EN-ISO 9001. El Servicio de Atención Domiciliaria ha seguido trabajando en una línea de mejora continua en la atención a sus ciudadanos/as, agilizando los procedimientos establecidos y aumentando los trámites y servicios que presta.

#### **2. Datos de Carácter General y Normativa**

##### **Órgano Directivo**

Según el artículo 2.2f del Reglamento Orgánico de la Consejería de Bienestar Social y Sanidad, de 2 de diciembre de 2003 (BOME núm. 4053, de 20 de enero de 2004), corresponde a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad la competencia en la Ciudad Autónoma de Melilla del Servicio de Atención Domiciliaria.

La gestión y ejecución en esta materia corresponde a la Dirección General de Servicios Sociales, enmarcada en la Consejería de Bienestar Social y Sanidad.

##### **Unidad Responsable**

Sección de Servicios Sociales Básicos, bajo la dependencia directa de la Dirección General de Servicios Sociales.

#### **3. Definición- Misión.**

La Atención Domiciliaria es un servicio dirigido a individuos y/o familias que necesitan una serie de atenciones de carácter personal, psicosocial, educativo, doméstico y técnico en su domicilio encaminado al fomento de la