



REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO



REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Legislación aplicable. Orden de 22/01/2003 de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regulan y actualizan las prescripciones técnicas y el baremo de acceso del Servicio de Ayuda a Domicilio Teleasistencia, modificada por la Orden de 20/02/2007. Ley 14/2010, de 16 de diciembre de Servicios Sociales de Castilla la Mancha, modificada por la Ley1/2012, de 21 de febrero, de medidas complementarias para la aplicación del Plan de garantías de Servicios Sociales, regula la organización y gestión de los Servicios Sociales entre la Comunidad autónoma y las corporaciones Sociales. Decreto 87/2016, de 27/12/2016, por el que se unifica el marco de concertación con las Entidades Locales para la prestación de Servicios Sociales de Atención Primaria en Castilla-La Mancha. Decreto 3/2016, de 26/01/2016 por la que se establece el catálogo de servicios y prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha y se determina la intensidad de los servicios y el régimen de compatibilidades aplicable.

El Ayuntamiento de Cedillo del Condado pleno aprueba el presente Reglamento de Régimen Interno que regula las normas de funcionamiento del Servicio de Ayuda a Domicilio en esta localidad.

Este Reglamento tiene la finalidad de servir como instrumento útil para mejorar continuamente las relaciones entre usuarios y usuarias, familia y auxiliares, así como regular el sistema de acceso, y en definitiva, el sistema de funcionamiento del servicio.

CAPÍTULO I

Definición, gestión y administración del Servicio de Ayuda a Domicilio

Art.1.- Definición.

El Servicio de Ayuda a Domicilio consiste en la prestación de todos o algunos de estos servicios:

a) Prestaciones básicas de carácter personal y doméstico, comprensivas de las atenciones necesarias para la realización de las tareas de limpieza de la vivienda, lavado y planchado, realización de compras, preparación y/o servicios de comidas, aseo personal y otros de naturaleza análoga para facilitar al beneficiario/a su normal desenvolvimiento en el domicilio, prevaleciendo siempre las atenciones de carácter personal.



b) Prestaciones complementarias de prevención e inserción social comprensivas de las atenciones de carácter psicosocial, de compañía y movilidad, información y gestión.

Art.2.-. Gestión del servicio.

1. El Servicio de Ayuda a Domicilio, cuyo objeto es la prevención y atención de situaciones de necesidad personal en el entorno del hogar familiar, tiene como destinatario básico a la familia, por lo que cada unidad de convivencia será objeto de un solo expediente.

2. El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará y gestionará por el Ayuntamiento conforme a los criterios y directrices contenidas en el Convenio con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, de renovación anual. Sin perjuicio del aporte económico de la Consejería de Salud y Asuntos Sociales, el Ayuntamiento contratará a las personas que prestarán el servicio, bajo la denominación de Auxiliares de Ayuda a Domicilio, que trabajarán coordinadas/os por el/la Trabajador/a Social de zona, junto al responsable del SAD dentro del equipo técnico de servicios sociales en tareas domésticas, de cuidado personal, de ayuda en la vida social y otros cuidados especiales.

Art.3.-. Solicitud.

Existen dos vías de entrada de los expedientes de Ayuda a Domicilio:

a) Acceso al Servicio - No Dependencia (básica): Para hacer uso del Servicio de Ayuda a Domicilio, los interesados formularán la solicitud por escrito, en modelo que se facilitará por el Ayuntamiento -Centro de Servicios Sociales -, y completado el expediente, el Alcalde-Presidente o Concej/a en quien delegue, acordará o denegará la prestación del Servicio solicitado.

b) Acceso al Servicio - Dependencia: Previa Solicitud del Reconocimiento de la Situación de Dependencia y a las Prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Art.4.- Acreditación de los requisitos.

1. En el expediente habrán de figurar acreditadas documentalmente las circunstancias económicas y familiares del usuario/a a que se refieren los artículos relacionados de la ordenanza fiscal, para determinar la aportación de cada usuario/a.

2. Se establece, con carácter previo a la resolución que apruebe la prestación del servicio, la necesidad de acreditar en el expediente la domiciliación del pago, con indicación del número de cuenta y entidad bancaria, así como el titular de la misma, sin cuyo requisito no podrá acordarse la prestación del servicio solicitado.



Art.5-. Admisión en el servicio.

a) Acceso al Servicio – No Dependencia (básica):

Las solicitudes para la admisión de los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio en su modalidad de atención domiciliaria básica -No Dependencia -, se dirigirán al Alcalde, que previa propuesta de los Servicios Sociales de base, resolverá en el sentido que proceda. Corresponderá a la Corporación Local la tramitación del expediente con la documentación acreditativa de la situación del posible beneficiario/a, contando para ello con la colaboración de los Servicios Sociales de base. Una vez emitida la resolución del Alcalde, se dará traslado del expediente a los Servicios Periféricos de la Consejería correspondiente, para su valoración por la Comisión Técnica Provincial de Ayuda a Domicilio. Dicha Comisión informará y elevará propuesta, para la incorporación del usuario/a al Convenio, si procede. La incorporación al servicio efectivo del beneficiario/a con acreditación de la “resolución favorable” de los Servicios Periféricos, surtirá efecto en función de la disponibilidad horaria del servicio y en base a la valoración técnica de sus necesidades. En caso contrario, dicho beneficiario permanecerá en lista de espera pendiente de adjudicar horario para la prestación efectiva del servicio.

b) Acceso al Servicio- Dependencia:

Quedará vinculada a una previa solicitud de Reconocimiento de la Situación de Dependencia y del Derecho a las Prestaciones del Sistema y se seguirán las directrices y protocolos remitidos desde la Consejería de Bienestar Social.

Art.6.- Seguimiento, regulación y evaluación

1. El/la Trabajador/a Social será la persona competente en el seguimiento, regulación y evaluación del Servicio de Ayuda a Domicilio, pudiendo proponer la inclusión o exclusión de beneficiarios/as y determinar el número de horas necesario en cada caso.

2. Todas las reclamaciones, sugerencias y quejas sobre el funcionamiento del servicio, que formulen las personas beneficiarias o demás ciudadanía, deberán tramitarse a través del/la Trabajador/a Social, que elaborará un informe anual sobre el funcionamiento del servicio para el Ayuntamiento, sin perjuicio de los que realice para la Consejería citada.

Art.7.- Baja en el servicio.

La baja en el servicio podrá producirse por alguna de las siguientes causas:

- Ausencia temporal del domicilio o traslado indefinido de residencia. La ausencia temporal por períodos inferiores a seis meses dará lugar a la suspensión de la prestación por el tiempo de su duración y la reincorporación estará condicionada a la existencia de plazas vacantes. Cuando



por motivos socio-sanitarios se necesite el traslado con familiares o internamientos en centros sanitarios.

- Variación de las circunstancias que dieron lugar a la prestación, remisión o cese de la situación de necesidad.

- Fallecimiento.

- Ingreso en centro residencial, por período superior a dos meses.

- Finalización del período de prestación.

- Renuncia voluntaria del interesado/a-beneficiario/a, que ha de comunicarla por escrito ante las oficinas del Ayuntamiento.

- Incumplimiento de las obligaciones inherentes al/la usuario/a para la prestación del servicio.

CAPÍTULO II

Beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio: Derechos y Obligaciones

Art.8.- Beneficiarios

Se considerarán titulares quienes tengan el derecho a recibir los servicios previstos en el, Decreto 87/2016, de 27/12/2016, por el que se unifica el marco de concertación con las Entidades Locales para la prestación de Servicios Sociales de Atención Primaria en Castilla-La Mancha La condición de beneficiario/a no se entenderá nunca como deudo permanente, sino que sufrirá modificación o se perderá en función de la variación de las circunstancias que motivaron su adquisición. En concreto el servicio se orienta a la atención de:

* Personas valoradas con un grado de dependencia I, II y III que tengan reconocido y notificado el derecho a la prestación por dependencia.

* Personas valoradas con un grado de dependencia I, II y III que habiendo transcurrido más de 6 meses desde su solicitud no tengan reconocido y notificado aún el derecho a la prestación por dependencia.

*Personas que tienen reconocido el grado I de dependencia y que, conforme a lo previsto, por la legislación estatal su derecho a la prestación aún no resulte efectivo.

*Personas sin valoración de grado por el equipo de dependencia, pero con necesidades específicas valoradas por el/a trabajador/a social.



* Cuando la Ayuda a Domicilio sea prescrita en proyectos de intervención familiar encaminados a evitar una declaración de situación de riesgo de menor/es, o evitar una situación del menor/es formalmente declarada por la Unidad Competente en la materia.

* Situaciones de urgencia social, debidamente acreditadas y valoradas por los técnicos, con el visto bueno de los Servicios Periféricos de la Consejería de Salud y Asuntos sociales.

Art.9.- Derechos de los/as beneficiarios/as

Los usuarios de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio tendrán derecho a:

- a) Recibir la prestación adecuadamente, con el contenido y la duración que en cada caso se determine.
- b) Recibir orientación respecto de recursos alternativos que, en su caso, resultaren necesarios a su situación.
- c) Recibir información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen de la prestación.
- d) Ejercer el derecho de queja conforme a las disposiciones vigentes.
- e) Llevar a cabo reuniones periódicas de la prestación del Servicio, tanto individual como conjuntamente, entre el/la Usuario/a, Auxiliar y Trabajador/a Social, si fuera preciso.
- f) A que se guarde secreto profesional en relación con su persona, familia y/o entorno, preservando así la intimidad.
- g) Ser informado con antelación de los cambios que pudieran producirse en el Servicio.
- h) Derecho a recibir al menos el mínimo de horas establecidas en el PIA, tras haber sido valorado según la Ley de Dependencia, siempre que existan horas disponibles.

Art.10.- Obligaciones de los beneficiarios.

Los/as usuarios/as de la prestación del servicio de Ayuda a Domicilio tendrán las obligaciones siguientes:

- a) Adoptar una actitud colaboradora y mantener un trato correcto con el personal que desarrolla y coordina la prestación del servicio.
- b) Aportar al profesional técnico que coordine el servicio cuanta información sea requerida en orden a la valoración de las circunstancias personales, familiares, sociales que determinen la necesidad de la prestación.



c) Informar a los Servicios Sociales Municipales de cualquier cambio que se produzca en su situación personal familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción de la prestación del servicio, dentro del plazo de un mes desde que se produzcan.

d) Respetar que las tareas a realizar sean las pactadas en el Plan Individual.

e) Colaborar para llevar a cabo la adecuada prestación del Servicio, tanto en la realización de tareas, como en ofrecer la información que se solicita en los momentos de evaluación y revisión de la prestación del Servicio.

f) Que las quejas o reclamaciones sobre el desarrollo del Servicio o Auxiliar se presenten al/la Trabajador/a Social, siempre por escrito y dirigidas al Alcalde - Presidente del Ayuntamiento.

g) En circunstancias excepcionales (baja del personal por accidente, enfermedad infecciosa, o enfermedad infecciosa del usuario) el Ayuntamiento y, los Servicios Sociales priorizaran la atención de carácter personal, a las tareas de acompañamiento y tareas domésticas, debiendo en estos últimos supuestos, colaborar la familia de la persona usuaria en la atención a sus familiares dependientes, hasta la restitución del servicio.

CAPITULO III

Tareas de las Auxiliares de Ayuda a Domicilio.

Art.11.- Tareas del Servicio de Ayuda a Domicilio.

El Servicio de Ayuda a Domicilio comprende actuaciones relacionadas con la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria y actuaciones de atención de las necesidades domésticas o del hogar.

a) Tareas de cuidado personal: consisten en ayudar a la persona estimulándola para que realice todo aquello que pueda por sí misma, en las siguientes actividades de la vida diaria:

- Levantarse
- Asearse
- Deambular por la casa
- Vestirse
- Comer
- Subir y bajar escaleras.



b) Tareas domésticas: consistentes en realizar con la ayuda de la persona mayor, si puede hacerlo, las tareas siguientes:

- Planificación de menús adaptados a las necesidades dietéticas de cada persona.
- Comprar los alimentos, cocinar, poner la mesa.
- Limpieza del Hogar (barrer, limpiar muebles, puertas, ventanas, fregar el suelo, la vajilla), queda excluida la limpieza de zonas exteriores a la vivienda (patios, aceras, garajes, etc).

c) Tareas de apoyo en la vida social y relacional. Consistente en ayudar a la persona mayor en la realización de actividades como las siguientes:

- Pasear
- Salir de compras
- Ayudar a la persona en la realización de gestiones
- Leerle, dialogar con la persona mayor

d) Cuidados especiales. Son los que se realizan con las personas que sufren graves dependencias. Siempre se desarrollará este trabajo bajo el control y la supervisión de los profesionales sanitarios que facilitarán las indicaciones convenientes a los/as auxiliares para una correcta actuación, consistentes en la realización de tareas como las siguientes:

- Movilizaciones de la persona (en la cama o en el sillón). Para la prevención de escaras y para aumentar la sensación de confort.
- Transferencias de la cama a la silla, de la silla al W.C.
- Higiene de personas incontinentes y/o inmovilizadas.
- Revisión, preparación y control de medicamentos.

e) Apoyo en pequeñas gestiones:

- Avisar a los servicios sanitarios
- Acompañar al médico, dentro del municipio
- Acompañamiento en gestiones bancarias
- Lectura y explicación de la correspondencia



- Complimentar documentos elementales.

f) Atención psicosocial:

- Dialogar con la familia para concienciarla de la importancia de la salud.
- Informar sobre aspectos a tener en cuenta para tener una correcta higiene del cuerpo.
- Informar sobre aspectos a tener en cuenta en la prevención de enfermedades.
- Entrenamiento en actividades de la vida diaria.
- Realizar las tareas con el/la usuario/a de forma que se produzca un aprendizaje y apoyar y orientar en la práctica cotidiana, fomentando la autonomía de la persona beneficiaria.

Tareas excluidas del servicio de Ayuda a Domicilio:

Limpiezas generales como limpiar azulejos, pintar, limpiar corrales, casetas en patios, garajes, limpieza de obras, etc.

- Se realizarán las tareas domésticas cuando las personas beneficiarias estén en el domicilio, en general, y a no ser por una situación excepcional, no se quedarán con llaves de la casa del/la usuario/a. Cuando esto suceda, se pondrá en conocimiento de la Concejalía correspondiente, cumplimentando un acuerdo para eximir de responsabilidades tanto al/la auxiliar como al Ayuntamiento.

- Se limpiarán las dependencias que el beneficiario utilice habitualmente. En ningún caso se limpiarán habitaciones que utilicen los miembros de la unidad no dependientes en periodos vacacionales y fines de semana.

Art.12.- Tareas de las/os Auxiliares con respecto al Ayuntamiento y Servicios Sociales.

*Las/os profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio, mantendrán comunicación y coordinación diaria tanto con la Concejalía responsable del servicio como con el/a Trabajador/a Social Coordinador/a del SAD, informando de las incidencias que se produzcan en los domicilios de las personas atendida. Asimismo, actualizarán mensualmente los cuadrantes de horarios y usuarios/as para su conocimiento en el Ayuntamiento y en los Servicios Sociales Municipales.

*Cuando una persona usuaria causara baja repentina por cualquier causa, el/la Auxiliar correspondiente deberá revisar su cuadrante de trabajo aplicando las horas vacantes en el resto de usuarios/as atendidos/as hasta la reincorporación de la persona usuaria o incorporación de nuevo/as usuarios/as.



CAPÍTULO IV

Cuota, devengo del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Art.13.- Cuota y devengo

1. La cuota a pagar en calidad de beneficiario/a del Servicio de Ayuda a Domicilio estará sujeta a lo establecido en la ordenanza fiscal reguladora del precio público por la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.
2. Será calculada para cada persona usuaria en función de su capacidad económica.
3. La cuota se devenga mensualmente y se liquidará durante los primeros cinco días de cada mes, mediante recibo que girará el Ayuntamiento a la cuenta bancaria indicada por la persona solicitante.
4. La cuota a pagar cuando se produzca un alta o una baja durante el mes, será proporcional a los días que ha permanecido de alta en dicho periodo.
5. La falta de pago de la cuota mensual puede significar la retirada/extinción de la prestación del servicio.
6. Si en el transcurso de un mes, la/el auxiliar se ausentara por motivos justificados menos de 3 días, la cuota se abonará íntegramente. A partir del tercer día, se le descontará la parte proporcional de la cuota correspondiente al mes en cuestión.

Art.14.- Revisión de aportación económica.

1. Las personas usuarias que cambien de situación en su unidad de convivencia, o en los que se haya producido una modificación sustancial de su situación económica, están obligados a presentar la documentación completa para una nueva valoración de los ingresos computables y proceder al cálculo de la cuota mensual. A estos efectos, no se entenderá como modificación sustancial los incrementos normales anuales de pensiones o rendimientos del trabajo.
2. Cuando el Ayuntamiento de oficio, emprenda cualquier reforma de la ordenanza fiscal y actualización de precios según el criterio del Pleno del Ayuntamiento, publicará el coste de la hora y revisará la participación económica de cada usuario/a en función de la ordenanza fiscal. En caso de que se disponga de información económica actualizada de los usuarios, se procederá también a la revisión correspondiente, aplicando todos los criterios establecidos en dicha ordenanza.

