



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

Ordenanza municipal do Servizo de Axuda no Fogar

ÍNDICE DE CONTIDOS

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.

CAPITULO I: DISPOSICIÓN XERAIS.

CAPITULO II: DA PRESTACIÓN DO SERVIZO.

SECCION 1ª: DO EQUIPO PROFESIONAL.
SECCIÓN 2ª: DO CONTIDO DO SERVIZO.

CAPÍTULO III: CARACTERÍSTICAS DO PROGRAMA.

CAPITULO IV: PROCEDIMENTO.

SECCIÓN 1ª: SOLICITUDE, DOCUMENTACIÓN, PRESENTACIÓN, VALORACIÓN E RESOLUCIÓN.

SECCIÓN 2ª: PROCEDEMENTO ESPECIAL DE URXENCIA.

SECCIÓN 3ª: DAS LISTAS DE ESPERA.

SECCION 4ª: DA MODIFICACIÓN E EXTINCIÓN.

SECCIÓN 5ª: DA SUSPENSIÓN TEMPORAL DO SERVIZO.

SECCION 6ª: DA DENEGACIÓN DO SERVIZO.

SECCION 7ª: DO REXIME SANCIONADOR.

SECCIÓN 8ª: DO FINANCIAMENTO DO SERVIZO.

DIPOSICIÓN ADICIONAL DEROGATORIA.

DIPOSICIÓN FINAL.

ANEXOS.

ORDENANZA MUNICIPAL DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR

EXPOSICION DE MOTIVOS

A lei 7/1985 de 2 de abril reguladora de Bases de Réxime Local atribúe as competencias en materia de Servizos Sociais ós Concellos e, concretamente, o artigo 25.2k establece que éstos exercerán, en todo caso, competencias nos termos da lexislación do Estado e das Comunidades Autónomas en materia de



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

prestación de servizos sociais e de promoción e reinserción social, e, no seu artigo 26.1 c establece para os Concellos de máis de 20.000 habitantes, a obrigatoriedade desta prestación.

A lei 13/2008 de 3 de decembro de Servizos Sociais de Galicia regula o dereito de todas as persoas ós servizos sociais, correspondéndolles ós poderes públicos garantir este dereito, posibilitando así que as liberdades e iguais entre individuos sexan reais e efectivas, tal e como consagra a propia Constitución Española.

No artigo 4 establece os principios polos que se ten que rexir o Sistema Galego de Servizos Sociais e, de entre eles destacamos o **principio de autonomía persoal e vida independente**, así o seu tenor literal é o que segue: “*é obriga dos poderes públicos facilitar os medios necesarios para que as persoas dispoñan das condicións máis convenientes e dos apoios necesarios para desenvolver os seus proxectos vitais, dentro da unidade de convivencia que desexen, segundo a natureza dos servizos, segundo a súa idoneidade e as condicións de utilización deles, e sempre co respecto á libre decisión das persoas*”. Neste senso, respecto ó **principio de integración e normalización** “*no desenvolvemento dos servizos sociais tenderase ó mantemento das persoas no seu entorno persoal, social e familiar, procurando a súa inserción social e sen menoscabo do dereito á diferenza.*”

No artigo 20.1d da citada lei define o **Servizo de Axuda no Fogar** como un conxunto de actuacións dirixidas a persoas ou familias no seu propio domicilio para facilitar o seu propio desenvolvemento e a permanencia no seu contorno habitual; o artigo 11.f establece que é función dos servizos sociais comunitarios básicos a xestión da axuda no fogar e na Orde de 22 de xaneiro do 2009 regula este servizo e, obriga ás Entidades Locais a reaxustar as súas respectivas Ordenanzas reguladoras.

Coa entrada en vigor a lei 39/2006 de Promoción da Autonomía Persoal e Atención a persoas en situación de Dependencia, onde establece no seu artigo 12 que “*as Entidades Locais participarán na xestión dos servizos de atención ás persoas en situación de dependencia, de acordo coa normativa das súas respectivas Comunidades Autónomas e dentro das competencias ca lexislación vixente lles atribúe*”, así como a normativa de carácter autonómico, Orde de 17 de decembro do 2007 pola que se establecen os criterios para a elaboración do Programa Individual de Atención, fixación das intensidades de protección dos servizos, réxime de incompatibilidades das prestacións e xestión das prestacións económicas do sistema para a autonomía e a atención á dependencia na Comunidade Autónoma de Galicia, por todo isto, precísase dispoñer dun novo marco regulador do Servizo de Axuda no Fogar en relación ós contidos básicos, ás prestacións, ós procedementos administrativos e de valoración para o acceso e á adxudicación, cunha diferenciación nas modalidades de acceso ó SAF que establezca ó mesmo tempo, os criterios de participación económica das persoas usuarias no financiamento do servizo.

En consecuencia e coa finalidade de garantir unha equidade, calidade e intensidade homoxéneas nos tipos de atención e os criterios de participación económica das persoas usuarias, o Concello de Ourense, de conformidade e co marco normativo referenciado que confire ós Concellos a potestade regulamentaria, e de autoorganización dentro da esfera das súas competencias, regula os requisitos e condicións da prestación do Servizo de Axuda no Fogar Municipal, a través da presente Ordenanza.

CAPITULO I **DISPOSICIÓNS XERAIS**

ART. 1. CONCEPTO

O Servizo de Axuda no Fogar (S.A.F.) regulado na presente Ordenanza ten por obxecto prestar un conxunto de atencións ás persoas no seu domicilio dende unha perspectiva integral e normalizadora, naquelas situacións en que teñan limitada a súa autonomía persoal ou nos casos de desestructuración familiar.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

O Servizo de Axuda no Fogar é un Servizo Público que terá a consideración básica de Servizos Sociais de Atención Primaria incluído no sistema integrado de Servizos Sociais, de carácter complementario e transitorio, con planificación, coordinación e control público.

Este servizo non pode entenderse únicamente como un conxunto de prestacións domésticas, senón e prioritariamente como Atencións Persoais relacionadas coas limitacións das persoas para a súa vida diaria.

ART. 2 DEFINICIÓN

O S.A.F. é unha prestación básica dos Servizos Sociais Municipais de natureza preventiva, educativa, asistencial e rehabilitadora, dirixido cara o conxunto da poboación que conta con limitacións para a cobertura das necesidades básicas ou nos casos de desestructuración familiar no seu medio habitual. Ofrece dende unha perspectiva integral e normalizadora unha serie de Servizos de carácter individual, podendo ser de carácter temporal ou permanente en función de cada situación, procurando a mellor integración da persoa no seu contorno, ou incrementando a súa autonomía funcional, e melloral a súa calidade de vida e evitala institucionalización.

Así mesmo, é un Servizo que non substitúe á familia nas responsabilidades de atención ós beneficiarios e pretende potenciar as capacidades das persoas para facilitar e promover a súa autonomía.

O Servizo de Axuda no Fogar ten as seguintes características:

- a) É preventivo e dinámico, compe facer un seguimento coa finalidade de adquirir hábitos positivos.
- b) Priorízase a necesidade da persoa (física, psíquica ou socioeconómica)
- c) É rehabilitador, en canto que pretende recuperar e reforzar a capacidade de autonomía persoal.
- d) Favorece a permanencia no medio habitual.
- e) É polivalente, en canto que implica intervencións diversas e atende situacións conflictivas e /ou carencias complexas e heteroxéneas.
- f) É transitorio, en canto que se dirixe á superación das dificultades e actúa con maior ou menor intensidade en función da modificación das necesidades. É temporal, ten un principio e un fin nas prestacións do servizo, en función da valoración do profesional e da vontade do usuario.
- g) É unha modalidade de axuda, e é discontinuo, a atención que se presta ó usuario/familia non cubre as 24 horas do día.
- h) É un servizo que se presta no fogar.
- i) É un servizo para facer fronte ás necesidades da vida cotiá.
- j) É un servizo que implica ó usuario no programa.
- k) É un complemento doutros recursos.

ART. 3 OBXECTIVOS

Podemos destacar como obxectivos destacados do S.A.F.:

- a. Manter e desenvovela autonomía das persoas con dependencia para que poidan seguir vivindo no seu fogar o maior tempo posible.
- b. Traballar cambios conductuais nas persoas atendidas para a consecución de melloras na súa calidade de vida.
- c. Facilita a realización de tarefas e actividades que non poidan realizar por si soas, sin interferir na súa capacidade de decisión.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

- d. Concienciar os usuarios para o desenvolvemento de hábitos saudables na alimentación, na hixiene e no seu modo de vida.
- e. Potenciar o desenvolvemento de actividades de ocio e tempo libre no propio fogar e no contorno comunitario, dentro das posibilidades de cada persoa.
- f. Colaborar coas familias nos casos en que estas non poidan atender tódalas necesidades do usuario. Así como, atender situacións conxunturais de crise persoal e familiar.
- g. Potenciar as relacións sociais estimulando a comunicación co exterior para paliar problemas de aillamento social.
- h. Mellorar o equilibrio persoal do usuario, da súa familia e do seu entorno a través do reforzamento dos vínculos familiares, veciñais e de amizade.
- i. Fomentar os pensamentos positivos ante a vida, eliminando así pensamentos e actitudes autocompasivos.
- j. A promoción de formas de apoio social comunitario de tipo voluntario que contribúan ó acompañamento de persoas atendidas.
- k. Prever situacións persoais e/ou sociais de risco:
 - Grave deterioro físico ou psíquico
 - A soidade ou aillamento
 - O risco de accidentes domésticos.

Estes obxetivos teñen como finalidade:

1. Mellorar as condicións de vida dos beneficiarios con dificultades na súa autonomía.
2. Potenciar alternativas ó internamento en centros residenciais.
3. Responsabilizar os familiares da situación de risco e necesidade do usuario
4. Atender de forma integral e polivalente ós usuarios.
5. Prever situacións de dependencia ou exclusión social
6. Reforzar a solidariedade e potenciar o voluntariado social.

ART. 4 DESTINATARIOS

O S.A.F. vai dirixido a tódala poboación, que polas súas carencias físicas ou mentais, socioeconómicas ou familiares, teñan seriamente limitada a súa autonomía persoal e a súa capacidade de relación social.

1. Poderán ser usuarios potenciais do S.A.F.Municipal os seguintes grupos:
 - a. Aqueles demandantes que se atopen empadroados no Concello de Ourense, cunha antigüidade de tres meses. Farase unha excepción con aquelas persoas que non cumpran coa premisa anterior sempre e cando se atopen nalgunha das seguintes circunstancias:
 - i. Persoa que por agrupamento familiar trasládase a Ourense e que no municipio de procedencia, era ata a data de traslado, beneficiario de axuda no fogar. No momento da solitude deberá empadroarse en Ourense e aportar o certificado dos servizos sociais do municipio de procedencia no que se faga constar o SAF que recibe.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

- ii. Persoa que rota en domicilios de diversos municipios por motivos de apoio familiar e que no municipio onde está empadroada é beneficiaria do SAF, deberá aportar o certificado dos Servizos Sociais Municipais do municipio de procedencia onde se faga constar o SAF que recibe.
 - iii. Persoa que por agrupación familiar se traslade a este municipio e presenta unha situación de dependencia que xustifica o servizo, no momento da solicitude deberá empadroarse en Ourense.
- b. O SAF estará aberto a tódalas persoas ou unidades de convivencia no Concello de Ourense para as que, dacordo coa valoración técnica correspondente, supoña un recurso idóneo de atención.
 - c. Darase prioridade no acceso ó servizo ás persoas que teñan un dereito recoñecido de atención dentro do Sistema de Autonomía e Atención á Dependencia.
 - d. Familias ou persoas que presenten disfuncións que poidan ser susceptibles de mellora cunha adecuada atención a domicilio.
 - e. Persoas maiores, con certo nivel de dependencia que non teñan quen os atenda suficientemente e que con esta axuda, poidan continuar vivindo no seu fogar.
 - f. Persoas con deficiencias ou incapacitadas ás que a axuda a domicilio favoreza a súa autonomía.
 - g. Persoas afectadas por unha lesión, enfermidade física ou mental ou por outros motivos que lles faga precisar axuda.
 - h. Menores os que haxa que coidar ou atender por ausencia dos pais ou titores ou cando estes, por circunstancias provisionais de enfermidade ou outros motivos xustificadas, non poidan exercer as súas funcións.
 - i. Colectivos específicos que presenten situacións de risco e/ou exclusión social.
 - j. En xeral, cando exista unha desatención social ou familiar, avaliada tecnicamente, que xustifique a intervención do servizo.
2. Poderán ser beneficiarios do SAF aquelas persoas que teñan a resolución de recoñecemento da situación de dependencia, co correspondente grao e nivel, o abeiro da Lei 39/2006 do 14 de decembro, de Promoción da Autonomía Persoal e de Atención as Persoas en Situación de Dependencia, e que teñen a resolución do Programa Individualizado de Atención (PIA) onde se determina o Servizo de Axuda no Fogar.

ART.5: DEREITOS E DEBERES DOS USUARIOS DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR

5.1. DEREITOS DOS USUARIOS.-

As persoas usuarias do servizo, no marco dos dereitos que con carácter xeral recoñeceselle na lexislación aplicable sobre servizos sociais e, se é o caso, sobre o procedemento administrativo común, terán dereiro:

- a. A seren tratadas con respecto e profesionalidade, sen ningún tipo de discriminación.
- b. A recibir unha atención adaptada ás súas necesidades, coa calidade e duración prescritas en cada caso.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

- c. O cumprimento das prestacións concedidas polos Servizos Sociais Municipais, polo que terá dereito a dispoñer doutro auxiliar do servizo de axuda no fogar no caso de que o/a auxiliar que iniciou o servizo teña que ausentarse do traballo por motivos xustificadas (enfermidade, vacacións, horas sindicais,...)
- d. A coñecer a organización e o regulamento do servizo.
- e. A contactar cos traballadores sociais dos Servizos Sociais Municipais e/ou da Entidade Prestadora do Servizo de Axuda no Fogar, cando o consideren convinte no seu horario laboral.
- f. A coñecer a situación do seu expediente.
- g. O tratamento confidencial dos seus datos de acordo co disposto na Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal.
- h. A recibir información precisa e clara sobre as posibles modificacións sobrevidas durante a prestación efectiva do servizo.
- i. A solicitar modificacións ó Concello, si as necesidades aumentan ou diminuen.
- j. A presentar queixas e suxestións ó persoal coordinador do servizo cando expresen reclamacións ou suxestións sobre a súa prestación efectiva.

5.2. DEBERES DOS USUARIOS.-

As persoas usuarias do servizo, no marco dos deberes que con carácter xeral se contemplan no artigo 37 da lei 4/1993, de Servizos Sociais, terán os seguintes deberes:

- a. Respetalas normas e condicións establecidas, mediante acordo escrito no momento de concesión do servizo, como contido esencial deste, tales como tarefas que se vaian a realizar, horarios, período de duración, contribución económica ou similar, facilitando a execución das tarefas ó persoal a cargo e poñendo a súa disposición, se fora o caso, os medios necesarios.
- b. Cumprir coas condicións do servizo, facilitando a execución das tarefas ó persoal a cargo e pondo a súa disposición, se fose o caso, os medios materiais necesarios.
- c. Colaborar na medida das súas posibilidades, no desenvolvemento do servizo en función das súas capacidades e nos termos acordados en cada caso.
- d. A facilitar e colaborar no seguimento e avaliación do servizo.
- e. Informar dos cambios de calquera circunstancia que impliquen un cambio na súa capacidade económica, así como de circunstancias relevantes de carácter persoal ou familiar que poidesen dar lugar á modificación, suspensión ou extinción na prestación do servizo.
- f. Comunicar, en circunstancias ordinarias e previsibles, con dez días de antelación, calquera ausencia temporal do domicilio que poidese impedir a prestación do servizo.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

- g. Participar no pagamento do servizo nos termos que se estableza na súa norma fiscal reguladora.
- h. O acompañamento ós centros de saúde farase coa participación activa da familia, pero se por algún motivo xustifico ten que acompañalo só a auxiliar en día e hora diferente ó servizo habitual, deberá informar da data coa máxima antelación posible ós traballadores sociais municipais ou da entidade prestadora do servizo.
- i. Permanecer no domicilio cando se desenvolva o servizo de axuda a fogar.
- j. Respetala dignidade persoal e profesional das persoas que presten o servizo, así como respetalos límites das súas obrigas laborais. Está prohibida a oferta de agasallos ou cartos ó persoal do servizo, así como, ter o teléfono particular destes profesionais.
- k. Calquera problema que teña con relación ó servizo debera comunicalo os traballadores sociais Municipais ou da entidade prestadora.
- l. O usuario comprométese ademáis, a que se realice o seguimento e control do desenvolvemento do servizo polo equipo técnico dos servizos sociais municipais, sempre que se garante o cumprimento do establecido na presente orde.
- m. O usuario, si ten animais de compañía, é o responsable dos coidados que precisa: comida, hixiene, paseos,... Se a presenza de animais no domicilio implica o non mantemento das condicións hixiénicas mínimas na vivenda, poderá ser motivo de suspensión, baixa ou denegación do servizo.

CAPITULO II DA PRESTACIÓN DO SERVIZO

SECCION 1ª: DO EQUIPO PROFESIONAL

ART. 6 PROFESIONAIS QUE INTERVEÑEN NO S.A.F.

No desenvolvemento da prestación deste servizo intervirán, nun primeiro nivel, os traballadores sociais das UTS e traballadores sociais do servizo de axuda no fogar, que desenvolveran unha labor de carácter técnico (diagnóstico, seguimento e avaliación), en coordinación cos profesionais do propio equipo ou en colaboración cos doutros servizos ou programas que pertencen a estes Servizos Sociais ou a outros servizos de protección social.

Nun segundo nivel intervirán os Auxiliares no Fogar como profesionais que se encargan da execución do servizo.

Entre estes dous niveis estableceranse liñas de coordinación, así como entre estes e os demais profesionais e voluntariado, que poderá colaborar de forma complementaria.

A xestión realizarase con financiamento público e planificación, coordinación e control da Entidade Local, realizándose a execución a través de entidades privadas, cooperativas, empresas e outras asociacións, mediante convenio ou fórmulas previstas na Lei de contratos das Administracións Públicas.

O Equipo básico que forma o S.A.F. está formado por:



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

- **Traballador/a Social:** será o profesional que reciba a demanda, sendo o responsable na realización do estudo e valoración do caso, o deseño do programa de intervención adecuado para cada caso, ademais da supervisión, seguimento e avaliación do proxecto.

A súa actuación constará de: un diagnóstico, unha planificación, unha execución do programa e unha avaliación.

Funcións:

- Estudio e valoración das necesidades e recursos da comunidade.
- Difusión e información sobre o servizo.
- Estudio das demandas de información e atención dos solicitantes, valoración da situación, deseño de proposta de intervención, cos obxectivos e a estratexia para seguir, movilizandoo e asignando os recursos necesarios.
- Estimular as responsabilidades dos familiares como cuidadores primarios e aumentala autoestima dos usuarios.
- Asignación e supervisión de tarefas.
- Formulación das propostas de ampliación, redución ou suspensión do servizo se fose necesario.
- Apoio e promoción da formación e reciclaxe do persoal relacionado co servizo.
- Avaliación e seguimentos dos casos atendidos.
- Coordinación do servizo coas asociacións, institucións, profesionais e voluntariado.
-
- **Persoal administrativo:** Desenvolverá as tarefas de carácter administrativo e de procedemento común dentro da Administración Local, así como, as organizativas derivadas do servizo.
- **Auxiliar do fogar:** será o/a profesional que desenvolverá as tarefas de carácter persoal, doméstico e de apoio á creación e mantemento de hábitos e capacidades, así como valorar e informar periódicamente da evolución da situación coa súa intervención continuada. No caso de atender a persoas afectadas por déficit de autonomía, deberá estar en posesión do título de formación profesional de grao medio de “atención sociosanitaria” ou equivalente, regulado polo Real Decreto 496/2003, de 2 de maio, ou en posesión do certificado de profesionalidade de “atención sociosanitaria a persoas no domicilio” ou equivalente, regulado no Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto, polo que se establecen os certificados de profesionalidade da familia profesional de “servizos socioculturais e á comunidade”.

Funcións:

- Asistenciais, de atención persoal e domésticas
- De orientación en actividades da vida cotiá, favorecendo unha normalización no funcionamento do fogar.
- Educativas, potenciando o protagonismo do usuario, non substituíndolo naquelas tarefas que poida realizar por el mesmo e facilitándolle as canles de comunicación co seu contorno.
- De colaboración co traballador/a social na coordinación e avaliación do seu servizo.

Tarefas:

- As necesarias para levar a cabo as funcións anteriormente enumeradas, establecidas e supervisadas en cada caso, polo profesional ou o equipo responsable do Servizo de Axuda no Fogar.
- Este persoal formarase previa e especificamente para o desenvolvemento das súas funcións e tarefas, establecendo posteriormente un sistema de reunións



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

periódicas de avaliación e formación, nas que se vaian dando resposta ós problemas concretos que presente o servizo.

Exclúense das tarefas mencionadas, todas aquelas prestacións con carácter exclusivamente sanitario que requiran especialización, e que constitúan unha competencia propia dos recursos sanitarios.

- Naqueles casos que a prestación do servizo o requira, poderán intervir os seguintes profesionais:

- **Educador Social:** ten asignadas as tarefas de carácter educativo co usuario, a súa familia e o seu entorno, para a adquisición de bos hábitos e habilidades que contribúan á autonomía familiar do núcleo de convivencia.

Funcións:

Organización económica familiar
Planificación na hixiene familiar
Formación de hábitos convivenciais
Apoio a integración e socialización
Mellora da estrutura familiar.

- **Psicólogo:** intervirá naquelas situacións nas que se precise de apoio psicosocial. Tamén interactuará en actividades de apoio e orientación ós cuidadores e na formación permanente do persoal do servizo.
- **Terapeuta Ocupacional:** ocuparase de potenciar o desenvolvemento de actividades de restauración, mantemento ou incremental a autonomía persoal para acadar un mellor desenvolvemento das actividades da vida cotiá.
- **Enfermera/o:** intervirá colaborando con outras actuacións de outros profesionais a través de actividades interrelacionadas no ámbito socio-sanitario.
- **Voluntarios:** Aquelas persoas que actúan de forma solidaria, sen expectativas de remuneración económica, completando de forma coordinada as funcións e tarefas do persoal anteriormente relacionado. Polo seu carácter de relación interpersoal, de diversidade, de flexibilidade de horarios e dispoñibilidade de tempo de lecer, as tarefas que poderán desenvolver os voluntarios serán as de compañía, fomento de relacións e de comunicación e ocupación do tempo de lecer, tanto dentro como fora do fogar, e outras que contribúan ó fomento da autoestima. Para tal fin deberán ser formados convintemente.
- **Entidade adxudicataria:** Deberá contar con profesionais cualificados, entre os que terá que ter os seguintes:

Traballador/a Social, a ratio de persoal destes profesionais, deberá ser a lo menos dun traballador/a social a xornada completa por cada **100-150** persoas usuarias do servizo. Que terá entre outras as seguintes funcións:

- Programación e execución das propostas de intervención deseñadas para cada caso.
- Asignación e supervisión de tarefas.
- Control da xestión do servizo e dos profesionais que o desenvolven
- Estudo e análise de resultados
- Elaboración do Plan de Coidados



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

- Supervisión e control do seguimento de cada caso dando conta aos profesionais dos Servizos Sociais Municipais.
- Reunións periódicas cos profesionais dos Servizos Sociais de atención primaria do Concello.
- Prever situacións de marxinalidade e /ou illamento ou evitar que os problemas ou limitacións que presenten os usuarios xeren outros.
- Reforzar a formación e reciclaxe do persoal que fai o traballo domiciliario
- Informar das incidencias na prestación do servizo
- Favorecelo apoio social aos usuarios facilitando o labor dos voluntarios, fomentando o contacto co exterior.
- Deseñar e supervisar o labor dos voluntarios cando existan
- Realizar os informes sociais dos usuarios, cando así sexa preciso para a axeitada promoción de novas prestacións a particulares, a petición dos servizos sociais municipais.
- Emitilos correspondentes informes tanto de seguimentos, como os solicitados si as circunstancias fanno necesario. Os de supervisión e seguimento serán cada dous meses.

Auxiliar de Fogar, dependerán da entidade adxudicataria e deberán axustar o seu traballo as directrices dadas polos traballadores sociais da entidade correspondente.

- As actuacións deberán axustarse ó proxecto técnico establecido non recibirá nunca ordenes do usuario nin de familiares, senón do Concello e/ou da empresa adxudicataria do servizo. O auxiliar do SAF axustarase as normas detalladas no contrato e cando por calquera motivo a/o usuaria/o queira modificar algun aspecto do mesmo, deberá informarlle que ten que solicitar a modificación no Concello, onde se iniciarán as xestións oportunas que dean lugar no seu caso a modificacións na prestación.
- Calquera queixa ou suxestión do usuario respecto do servizo deberá poñelo en coñecemento do/a traballador/a social da entidade adxudicataria
- Non poder ser acompañado por ninguén alieo o SAF, cando accede o seu traballo. E nunca fará comentarios dos usuarios que afecten o seus dereitos.

SECCIÓN 2ª: DO CONTIDO DO SERVIZO

ART. 7 PRESTACIÓNS (ver Anexo I)

Ofrecen unha atención integral e polivalente ós usuarios que de resposta á totalidade das necesidades do individuo e nas que predomine o carácter educativo e preventivo de tódalas actuacións.

Estas actuacións divídense en:

A.- ACTUACIÓNS DE CARACTER DOMESTICO:

Engloban aquelas actividades e tarefas que se realizan de forma cotiá no fogar, destinadas a apoiar a autonomía persoal e familiar.

- Relacionadas coa alimentación:
 - Merca de alimentos.
 - Preparación dos alimentos no fogar.
 - Servizo de Xantar Preparado a Domicilio.
 - Traslado da mercadería ata o domicilio.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

- Colaboración na colocación da merca.
- Relacionadas coa Roupa:
 - Lavado da roupa no fogar.
 - Tender e recollela roupa.
 - Pasalo ferro no fogar e fora del.
 - Costura reparadora.
 - Ordenala roupa.
 - Compra de roupa.
 - Outras análogas.
- Relacionadas có mantemento da vivenda:
 - Limpeza da vivenda.
 - Varrer.
 - Facer camas.
 - Pasar o aspirador.
 - Pasar a mopa.
 - Quitalo pó.
 - Fregar os cháns.
 - Limpalos cristais.
 - Limpeza de electrodomésticos: frigorífico, cociña, ...
 - Limpeza da cociña.
 - Limpeza do baño.

Todas elas terán un carácter complementario das propias capacidades do usuario ou doutras persoas do seu entorno inmediato.

Para a realización destas actuacións, o usuario deberá dispor ou proveerse dos medios necesarios. No seu lugar, os servizos sociais municipais poderán xestionar os recursos adecuados para que as devanditas actuacións poidan realizarse convintemente, tales como servizo de comidas a domicilio, lavandería e determinados equipamentos.

B.- ACTUACIÓNS DE CARACTER PERSOAL:

Son aquelas actividades e tarefas cotiás que recaen sobre o propio demandante do servizo, dirixidas a promover e manter o seu benestar persoal e social. Entre outras atopanse:

- Aseo e hixiene persoal.
- Axuda no vestir e no xantar.
- Compañía dentro e fora do fogar.
- Control na alimentación do usuario.
- Supervisión dos tratamentos médicos en coordinación cos equipos de saúde, administración do tratamento.
- Acompañamento para a mobilidade dentro do fogar.
- Acompañamento para xestións fora do fogar.
- Actividades de ocio dentro do fogar.
- Outras atencións de carácter persoal non recollidas nos apartados anteriores que poidan ser incluídas con carácter específico para conseguirla finalidade deste servizo.

C.- ACTUACIÓNS DE CARACTER PSICO-SOCIAL E EDUCATIVO:



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

Intervencións técnico–profesionais formativas e de apoio para o desenvolvemento das capacidades persoais, de afectividade, de convivencia e de integración na comunidade onde se desenvolve a vida do usuario, así como o apoio á estrutura familiar.

- Organización económica familiar.
- Planificación na hixiene familiar.
- Formación de hábitos convivenciais.
- Apoio á integración e socialización.

D.- AXUDAS TÉCNICAS E ADAPTATIVAS DO FOGAR:

Son aquelas xestións e actuacións que poidan ser necesarias, ben para a posta en funcionamento do servizo, ben para que continúe en condicións axeitadas ou para permitir, con apoio de novas tecnoloxías, unha atención inmediata en situacións de crise ou emerxencia, tales como a teleasistencia e outras actuacións encamiñadas a adecua a funcionalidade do fogar

Terá a consideración de Axuda Técnica específica a TELEASISTENCIA, que se define coma un Servizo de atención e apoio persoal e social que detecta determinadas situacións de emerxencia do usuario, garantindo a comunicación permanente co exterior. Este servizo artículase mediante a líña telefónica e con un equipamento de comunicacións especiais, permitindo cos usuarios ante situacións de emerxencia e o traveso dun dispositivo de fácil utilización, podan contactar de forma verbal có Centro, onde se atopa persoal cualificado para enfrentarse a calquer tipo de emerxencia plantexada. É un sistema deseñado para cumprir entre outros os seguintes obxectivos:

- A permanente conexión entre o usuario e a central do sistema.
- Intervención inmediata nas situacións de crises persoais, sociais ou médicas.
- O apoio inmediato o traveso da canle telefónica.
- A mobilización dos recursos necesarios que existan na súa zona.
- Servir de enlace entre o usuario e o entorno familiar.
- A actuación no propio domicilio.

E.- SERVIZO DE COMIDAS NO FOGAR:

É unha prestación complementaria da Axuda no Fogar, pola que mediante persoal cualificado e supervisado préstase diariamente o xantar a persoas que pola súa especial situación así o requiran.

CAPÍTULO III

CARACTERÍSTICAS DO PROGRAMA

ART. 8: COMPATIBILIDADE E INCOMPATIBILIDADE

Este programa é incompatible coa percepción de prestacións económicas ou servizos do Sistema Galego de Atención á Dependencia; a excepción do Servicio Complementario de Respirio.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

Este programa é compatible con calquera servizo ou prestación do Sistema Galego de Servizos Sociais, sempre e cando cumpra cos requisitos establecidos en cada un deles.

ART. 9: INTENSIDADE NA PRESTACIÓN DO SERVIZO.

Para determinar a intensidade do programa utilizarase o termo “horas de atención mensual” cuxo contido se establece nas atencións que se describen no proxecto de intervención.

As necesidades de atención axustaránse no posible as necesidades da persoa beneficiaria, neste senso poderase prestar en, varias franxas horarias ó longo do día, varias franxas intensivas ó longo da semana, unha única franxa diaria, etc...

As atencións mínimas serán de 30 minutos diarios.

Cando se necesiten dous auxiliares para a realización do servizo ó mesmo tempo, computarase o tempo de servizo cada unha das profesionais.

9.1.- S.A.F. BÁSICO:

A intensidade, será a prescrita polos Servizos Sociais, a duración máxima non superará as 30 horas mensuais e destas as tarefas domésticas non superarán en ningún caso as tres horas semanais. En situacións excepcionais valoradas favorablemente polo/a Traballador/a Social e co visto e praxe do Xefe/a de Servizo, poderá superar ese marxe ata un límite máximo de 40 horas.

A persoa beneficiaria, gardador/a de feito ou titor/a legal, poderá propor a modificación da intensidade, que en caso dunha valoración técnica positiva, deberá constar no seu proxecto de intervención.

A temporalidade no servizo ten unha duración definida, por un máximo dun ano, no seu proxecto de intervención.

As condicións do servizo de axuda no fogar quedarán reflexadas nun contrato efectuado entre Usuario-Concello-Entidad adxudicataria do servizo, sendo esta última a encargada de remitirlllo ó Concello.

Xunto có contrato (anteriormente citado) a entidade adxudicataria elaborará e remitirá o Concello o Plan de Intervención, baseado nos informes sociais dos técnicos municipais responsables do servizo de axuda no fogar.

9.2.-S.A.F. DEPENDENCIA:

A intensidade da axuda no fogar para aquelas persoas que accederon a través do S.A.A.D. será a establecida no seu Programa Individual de Atención.

A súa aplicación horaria será flexible, prestada de luns a domingo en horario diurno ou nocturno e conforme có proxecto de intervención, de maneira que, cando menos, se garante a cobertura das necesidades de atención de carácter persoal na realización das actividades básicas e instrumentais da vida diaria, en calquera caso a intensidade horaria se corresponderá coa seguinte táboa:



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

| GRAO E NIVEL DE DEPENDENCIA | GRAN DEPENDENCIA GRAO III | DEPENDENCIA SEVERA GRAO II | DEPENDENCIA MODERADA GRAO I Período de implantación no 2011-2014 |
|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|---|
| NIVEL 2 | 90-70 H/mes | 55-40 H/mes | |
| NIVEL 1 | 70-55 H/mes | 40-30 H/mes | |

Poderáse realizar en horario diurno establecido sendo de 7:00 a 22:00 horas e horario nocturno de 22:00 a 7:00 horas, sin perxuízo do que dispoñan os convenios colectivos do sector respetando os respectivos convenios que sobre o sector se fixen.

A persoa beneficiaria, gardador de feito ou titor/a legal, poderá propor a modificación da intensidade, que no caso dunha valoración técnica positiva, deberá constar no seu proxecto de intervención que deberá notificarse ó órgano competente para dictar a resolución do Programa Individual de Atención.

A temporalidade do servizo é por tempo indefinido.

CAPITULO IV PROCEDEMENTO

SECCIÓN 1ª: SOLICITUDE, DOCUMENTACIÓN, PRESENTACIÓN, VALORACIÓN E RESOLUCIÓN

ART.10 SOLICITUDE E DOCUMENTACIÓN.

10.1. MODALIDADE DE ACCESO DIRECTO: SAAD.

No acceso directo ao servizo para as persoas usuarias con dependencia valorada, a resolución relativa ó Programa Individualizado de Atención (P.I.A.) terá a consideración de resolución de asignación e incorporación ó Servizo.

No obstante, o Técnico responsable do Servizo poderá solicitar a documentación necesaria o obxecto de completar ó expediente para o inicio da Prestación.

10.2. MODALIDADE DE LIBRE CONCURRENCIA: S.A.F.

1. Procedemento de Tramitación.

a) Lugar para a presentación de solicitudes.

O interesado poderá presentar a súa solicitude no Rexistro Xeral de Entrada do Concello, así como, nos Rexistros Auxiliares que puideran existir, de acordo co art. 38 da Lei 30/1992 de 26 de novembro sobre o Réximen Xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común.

b) Contido da solicitude.

1. Nome e apelidos do interesado ou, no seu caso, o da persoa que o represente, así como o domicilio ou lugar que se sinala a efectos de recibir notificacións, sempre que se sinalara outro distinto o que figura na instancia como domicilio.
2. D.N.I. e teléfono.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

3. Feitos, razóns e motivos nos que se base a petición, expresados con total claridade.
4. Lugar e data.
5. Sinatura do solicitante ou da persoa que o represente.

Non obstante o manifestado, os interesados, poderán utilizar os modelos normalizados que o Concello poda confeccionar ó efecto.

c) Documentos a aportar

Necesariamente deberá aportarse a seguinte documentación:

1. Fotocopia do D.N.I. do solicitante.
2. Fotocopia de Tarxeta Sanitaria
3. Fotocopia do Libro de Familia
4. Fotocopia da Declaración da Renda do último exercicio do interesado, ou da unidade familiar, según proceda. No suposto de non vir obrigado a declarar, o solicitante deberá presentar certificación negativa expedida pola Delegación da Axencia Tributaria.
5. Informe médico acreditativo do estado de saúde do interesado e/ou no seu caso, do ou dos integrantes da Unidade Familiar que padezcan problemas de saúde.
6. Fotocopia do contrato de aluguer da vivenda que ocupa ou Copia da escritura de constitución da hipoteca que pese sobre a vivenda, no suposto de que o solicitante fora propietario do inmovible, neste caso aportara certificación do banco ou entidade bancaria no que conste o titular do préstamo, a cuantía do mesmo e prazo da hipoteca.
7. Fotocopia da Contribución
8. Xustificante de ingresos (Prestacións, pensións, nóminas, outras rendas de cada un dos membros da unidade de convivencia) expedido polo organismo ou administración competente.
9. Certificado de Base Imponible (autónomos)
10. Valoración de Cualificación de Minusvalía.
11. Fotocopia da solicitude da Lei da Dependencia.

Esta documentación ten carácter de básica, podendo o técnico responsable do Servizo esixir o aporte de calquer outro documento, si así o estimara conveniente ou necesario.

ART. 11. PRESENTACIÓN

11.1 MODALIDADE DE ACCESO DIRECTO: SAAD

Iniciarase unha vez recibido o recoñecemento a través do Sistema de Autonomía e Atención a Dependencia de Galicia (SAAD)

11.2 MODALIDADE DE LIBRE CONCURRENCIA: S.A.F.

a) O procedemento iniciarase a instancia de parte, de conformidade cos principios xerais recollidos na Lei 30/1992, de 26 de novembro, de Réximen Xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

b) Cando as circunstancias debidamente acreditadas no expediente, así o xustificuen, o procedemento de acceso ó servizo poderá iniciarse de oficio.

ART.12 VALORACIÓN.

12.1. MODALIDADE DE ACCESO DIRECTO: SAAD.

1. Ter a resolución emitida polo Órgano competente da Administración, ó abeiro da Lei 39/2006 do 14 de decembro de Promoción da Autonomía Persoal e de Atención as Persoas en Situación de Dependencia, do recoñecemento de grao e nivel de dependencia e a resolución do Programa Individualizado de Atención (PIA) onde se determine o Servizo de Axuda no Fogar.
2. Compete ós Técnicos de Servizos Sociais Municipais operativizar técnica e intensidade establecida no seu P.I.A. a través dun Proxecto de Intervención Individual, acordando co Beneficiario, Gardador de Feito, Titor ou Representante Legal tarefas e obxectivos do Programa, de ser o caso.

12.2. MODALIDADE DE LIBRE CONCURRENCIA: SAF.

Basearanse en indicadores flexibles que permitan considerala valoración e necesidades realizadas polo profesional, tendo en conta:

- a) Autonomía persoal para a realización de actividades da vida cotiá, segundo os niveis de dependencia ou das necesidades derivadas de deficiencias de saúde física ou mental.
- b) Situación socio-familiar, establecendo os graos nos que a familia ou outras persoas do contorno do posible usuario o axuden ou o poidan axudar.
- c) Situación socio-económica da unidade de convivencia, tomando como base a renda mensual dispoñible, seguindo a Ordenanza Fiscal que regula a Taxa do servizo.
- d) Os solicitantes non poderán superar os 60 puntos no Índice de Barthel.

O nivel de ingresos influirá a hora de determinala participación da persoa beneficiaria no coste do Servizo pero non no acceso ó mesmo.

Os usuarios colaborarán, en función das súas posibilidades, según a ordenanza fiscal vixente, clasificándose en distintos grupos:

1. Exentos de pago
2. Pagamento porcentual

Se dará prioridade na prestación a aquelas solicitudes para a realización da Atención Persoal do usuario.

As solicitudes dos particulares para acceder ó servizo deberán ser valoradas en todo caso por un traballador ou traballadora social dos Servizos Sociais de Atención Primaria do Concello, que unha vez realizada a correspondente visita domiciliaria, determinará mediante informe preceptivo e vinculante, a idoneidade do servizo, así como a intensidade recomendable para cada caso concreto.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

ART. 13: RESOLUCIÓN.

Valorada de forma positiva a incorporación ó Servizo, e unha vez realizado o informe xurídico preceptivo onde constará a proposta provisional de concesión do mesmo, elevarase ó Concelleiro/a de Benestar Social quen resolverá a aprobación ou denegación do Servizo.

No caso de que a resolución fose positiva notificarase ó interesado e á empresa adxudicataria, procedendo ésta a alta efectiva do usuario

No caso de que a resolución resolverse a denegación de acceso ó servizo deberá ser motivada e, sólo procederá cando se acredite o incumprimento dos requisitos esixidos na presente ordenanza ou outras causas excepcionais debidamente acreditadas.

Unha vez notificada a resolución de concesión do servizo, deberán acordarse entre os Servizos Sociais de Atención Primaria do Concello e a persoa usuaria as condicións básicas da prestación, que se substanciarán no acordo do servizo regulado no art. 12.4 da Orde (texto de 10/11/08) de Servizo de Axuda no Fogar.

SECCIÓN 2ª: PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE URXENCIA

ART. 14: PROCEDIMIENTO DE URXENCIA

No caso de extrema e urxente necesidade debidamente xustificada, mediante resolución motivada do Alcalde ou do membro da corporación local responsable en materia de servizos sociais, poderase iniciar de oficio a prestación do servizo de maneira inmediata, a proposta dos servizos sociais de atención primaria, e sen perxuizo da posterior instrucción do correspondente expediente.

Terá a consideración de urxente, a solicitude que requira unha resposta inmediata a unha circunstancia excepcional. A súa xustificación estará motivada por presentarse a necesidade de forma imprevista e súbita, ou en situación de risco, e terá validez só mentres se manteña a situación desencadenante. A desaparición desta levará consigo a extinción de carácter urxente do caso e pasará ó proceso ordinario de resolución da petición.

SECCIÓN 3ª: DAS LISTAS DE ESPERA

ART. 15: LISTAS DE ESPERA

Cando a demanda do servizo exceda das dispoñibilidades orzamentarias, crearase unha lista de espera pendente de resolución, a inclusión no servizo producirase por substitución de baixas rexistradas, atendendo en primeiro lugar ó criterio de urxencia pola situación de necesidade de cada caso e en segundo lugar pola orde temporal da demanda.

No suposto de que un solicitante supere os seis meses na lista de espera, o a data de solicitude non se corresponda có mesmo ano económico da previsible data de alta, antes de proceder a súa alta como usuario do SAF, será preceptiva unha nova avaliación da situación e requirirase a documentación oportuna.

En todo caso, o servizo concederase en función dos créditos dispoñibles neste Concello, para estas prestacións. Por iso, non bastará para recibilo servizo con que o solicitante reuna os requisitos e condicións sinaladas, se non que será preciso, ademais, que a súa solicitude poida ser atendida tendo en conta as dispoñibilidades orzamentarias existentes.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

SECCION 4ª: DA MODIFICACIÓN E EXTINCIÓN

ART. 16: CRITERIOS DE EXTINCIÓN E MODIFICACIÓN DO SERVIZO.

1. Son causas da extinción do Servizo de Axuda no Fogar, as seguintes:
 - a) A renuncia da persoa usuaria, neste caso deberá asinar o usuario ou en quen delegue o documento de cesamento e quedará invalidada toda vinculación có Concello.
 - b) O cambio de programa individual de atención ou do proxecto de intervención que implique un cambio de asignación de recurso e a súa incompatibilidade có servizo de axuda no fogar.
 - c) Traslado definitivo da súa residencia a outro concello.
 - d) Falecemento da persoa usuaria.
 - e) Incumprimento reiterado dos deberes e obrigas establecidas para as persoas usuarias na prestación do servizo., fixadas no contrato.
 - f) A falta reiterada no pagamento do servizo.
 - g) Desaparición das causas que motivaron a prestación do servizo.
 - h) Ingreso en Residencia de Maiores.
 - i) A devolución de dúas cotas mensuais consecutivas ou tres alternas por causa imputable ao usuario.

2. O SAF gardarase 45 días durante todo o ano, por período vacacional como reserva de praza. Se un usuario marchara do domicilio por mais deste período establecido causará baixa no servizo. De maneira extraordinaria, por motivos de saúde poderan facerse excepcións a proposta do traballador social municipal. A contía do servizo deberá abonarse íntegramente.

3. Cando o usuario se ausente do domicilio máis de 45 días suporá a extinción do servizo, excepto naqueles casos de hospitalización ou recuperación si se considera necesario manter as labores de atención persoal ou outras.

4. Se procederá a extinción do servizo cando os cambios no núcleo de convivencia, non sexan comunicados con antelación.

5. A permanencia no domicilio de familiares ou persoas obrigadas a prestarlle as atencións, cando exceda de dous meses, dará lugar a extinción, segundo o informe social dos servizos sociais de atención primaria do Concello.

6. A ocultación de datos decisivos. No caso de tratarse de datos económicos poderá supoñer o reintegro do 100% do custo do servizo dende a data de alta neste.

7. Ademáis, con carácter xeral, a alteración das circunstancias tidas en conta para a concesión do servizo, poderá dar lugar á modificación das condicións da prestación nas que fora concedido inicialmente. Os cambios de circunstancias, en calquera caso, deberán substanciarse no expediente individual, mediante un novo informe social.

8. Cando se trate dun servizo público de axuda no fogar asignado a persoas en situación de dependencia na correspondente resolución de Programa Individual de Atención, conforme o establecido no Decreto 176/2007, do 6 de setembro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do sistema na Comunidade Autónoma de Galicia, a incoación por parte da entidade titular do servizo dun expediente de extinción ou modificación das condicións de prestación do servizo deberá



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

notificarse en todo caso ó órgano competente para ditar resolución de Programa Individual de Atención.

9. No caso de que nun foga se produzan pragas de animais (pulgas, piollos,...) procederase a suspensión temporal do servizo, ata que a vivenda reuna as condicións de desinfectación e fumigación axeitadas, dando un prazo de dez días para solventalo problema. Si pasado este tempo non se solventou a praga procederase a extinción do servizo.
10. A extinción do servizo por incumprimento da normativa desta Ordenanza, ocasionará a non tramitación dun novo expediente no período dun ano, salvo excepcións valoradas polo traballador/a social.

SECCIÓN 5ª: DA SUSPENSIÓN TEMPORAL DO SERVIZO

ART. 17 CRITERIOS DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DO SERVIZO.

Son causa de suspensión temporal do servizo, previa tramitación do correspondente expediente, o informe razoado do persoal técnico coordinador do servizo, que deberá incorporarse ó expediente persoal, as que seguen:

1. Ausencia temporal do domicilio: Neste caso o servizo poderá suspenderse por un máximo de 45 días, debendo acreditarse a persoa usuaria as causas que motivan a súa ausencia.
2. Modificación temporal das causas que motivaron a necesidade do servizo: Poderá suspenderse o servizo en tanto persista o cambio de circunstancias causante da suspensión, coa excepción das prazas vinculadas a un dereito exercido dentro do Sistema de Autonomía a Atención á Dependencia, suposto no que se estará ó disposto na correspondente normativa reguladora.

Durante a suspensión temporal do Servizo procederase o cobro da tarifa correspondente. Procederase á reanudación do Servizo a petición do interesado.

Restablecerase a prestación de forma inmediata nas suspensións inferiores a 45 días. Cando a suspensión sexa superior a ese período, causara baixa.

SECCION 6ª: DA DENEGACIÓN DO SERVIZO

ART.18 CRITERIOS DE DENEGACION DO SERVIZO

Será motivo para denegar este Servizo:

1. Que a vivenda non reuna condicións de habitabilidade, careza de auga, luz, sexa unha chabola,...
2. Por acceder a este servizo por outra entidade que ten o Servizo de Axuda no Fogar (ISFAS, MUFACE, ONCE,...). Para presentar a solicitude no Concello deberase aportar xustificación de denegación por outras Entidades.
3. Residir nunha pensión, hostel, hotel, habitacións realugadas,...
4. Ter concedido algún membro da unidade de convivencia o SAF ou calquer analogo.
5. Incumprimento dos requisitos recollidos na presente Ordenanza.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

SECCION 7ª: DO REXIME SANCIONADOR

ART. 19: FALTAS.

As faltas suxeitas a sanción clasifícanse en leves, graves e moi graves.

Son faltas leves:

1. Non comunicala ausencia do domicilio.
2. Non colaborar na prestación do servizo.
3. A demora inxustificada no pago dun recibo.

Son faltas graves:

1. A comisión de dúas faltas leves no período de seis meses.
2. A falta de respecto ó persoal que presta o servizo.
3. Superalo límite de tempo establecido para a baixa temporal.
4. Facer un uso inadecuado do servizo:
 - Dedicalo tempo de servizo a tarefas non incluídas na alta.
 - Ocultala presenza doutras persoas no domicilio.
 - A demora inxustificada no pago dos recibos do servizo.
 - O incumprimento dos compromisos do usuario acordados.

Son faltas moi graves:

1. A comisión de dúas faltas graves no período de seis meses.
2. A agresión física ou psicolóxica e/ou o acoso ó persoal que presta o servizo.
3. A demora inxustificada no pago de tres recibos do servizo.
4. O incumprimento doloso dos compromisos do usuario.
5. Falsedade na documentación presentada ou ocultación parcial ou total de información prioritaria para a prestación do servizo.
6. Residencia efectiva en domicilio distinto ó sinalado na alta.

ART. 20: SANCIONES

Sen perxuízo das demais responsabilidades a que houbera lugar, as sancións que se poderán impoñer ós usuarios que incorran nalgunha das faltas mencionadas no artigo anterior serán as seguintes:

1. Por faltas leves: Amonestación por escrito do/a Concelleiro/a Delegado/a, competente en materia de Servizos Sociais.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

2. Por faltas graves: A suspensión temporal de días efectivos de prestación, sendo un mínimo de tres e un máximo de quince.

3. Por faltas moi graves: A baixa definitiva do servizo

Se a través da instrucción do expediente sancionador se apreciaren situacións excepcionais poderanse sancionar cunha suspensión temporal da prestación de corenta e cinco días efectivos de prestación.

ART. 21: ORGANOS SANCIONADORES

As sancións por faltas leves serán impostas por o/a Concelleiro/a Delegado/a de Benestar Social, previa audiencia do interesado.

As sancións por faltas graves e moi graves serán impostas pola Excelentísima Alcaldía-Presidencia, previa audiencia do interesado, a proposta do/a Concelleiro/a Delegado/a de Benestar Social.

A tramitación dos expedientes sancionadores levaranse a cabo dende o Departamento de Servizos Sociais, que seguirá a normativa establecida na lexislación vixente.

De forma cautelar o órgano competente para a resolución do expediente sancionador poderá adoptar, previo informe motivado, aquelas medidas de carácter provisional que aseguren a eficacia da resolución. O acordo será motivado e poderá establecer a suspensión da prestación do servizo.

ART. 22: PRESCRIPCIÓN DAS SANCIÓN

As sancións por faltas leves prescribirán ós seis meses e as sancións por faltas graves ou moi graves prescribirán ó ano.

ART. 23: RECURSOS DAS SANCIÓN

Contra a sanción imposta, e sen perxuízo das accións civís ou penais que correspondan, poderán interpoñerse as reclamacións ou recursos oportunos, dacordo coas Leis de Procedemento Administrativo e da Xurisdicción Contencioso-Administrativa en vigor e a súas normas de aplicación.

En calquera caso, tanto a resolución inicial como as que se deriven do procedemento, deberán indicar ó interesado as posibilidades de recurso ó que pode acollerse.

SECCIÓN 8ª: DO FINANCIAMENTO DO SERVIZO

ART.24: DETERMINACIÓN DA CAPACIDADE ECONÓMICA DAS PERSOAS USUARIAS DO SERVIZO.

Para S.A.F. MUNICIPAL:

Virá determinada pola Ordenanza Fiscal reguladora do Servizo de Axuda no Fogar, vixente.

Poderán acceder ó S.A.F. en rexime de gratuidade e de forma excepcional, e sempre a proposta dos/as traballadores/as sociais, aqueles casos nos que a prestación se conceda como unha medida de control necesaria para os casos en que se advirtan situacións de alto risco para os membros mais vulnerables da unidade familiar. Así como calquera outra situación que repercuta na economía familiar e produza unha precariedade económica.

Para S.A.F. DEPENDENCIA:



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

Virá determinada polos seguintes puntos que se publicará proximamente.

1. Para os efectos de este artigo considérase persoa usuaria aquela para a que solicite o servizo. No caso de intervención con familias, entenderase como persoa usuaria a un dos membros adultos da unidade de convivencia responsables dos menores que formen parte dela.
2. A capacidade económica das persoas usuarias do servizo de Axuda no Fogar calcularase en atención a súa renda e, se é o caso, ó seu patrimonio. Teranse en conta, ademais, as persoas convivintes economicamente dependentes, dacordo co establecido nos párrafos seguintes.
3. A renda valorarase atendendo ós ingresos netos que perciban, que comprenderán os rendimentos de traballo, incluídas pensións e prestacións de previsión social, calquera que sexa o seu réxime; os rendimentos de capital mobiliario e inmobiliario; os rendementos das actividades económicas e as ganancias e perdas patrimoniais.
4. Para o cómputo do patrimonio estarase o disposto na normativa fiscal en vigor sobre o patrimonio, entendéndose por tal o conxunto de bens e dereitos de contido económico de que sexa titular a persoa usuaria do servizo, con dedución das cargas e gravames que diminúan o seu valor, así como das débedas e obrigas persoais das que deba reponder. Considéranse exentos do cómputo a vivenda habitual na que se preste o servizo e os bens e dereitos cualificados como exentos na normativa aplicable sobre o imposto do patrimonio. Nos supostos de co-titularidade, só se terá en consideración a porcentaxe correspondente á propiedade do beneficiario.
5. No caso no que a persoa usuaria tivese cónxuxe ou parella de feito as rendas de ámbolos dous terán a consideración de rendas computables, entendéndose neste caso por renda persoal a metade da suma dos ingresos de ámbolos dous membros da parella.
6. A capacidade económica por razón de renda determinarase dividindo a renda ou rendas computables, dacordo có apartado anterior, entre a suma do todosos convivintes: o peceptor ou perceptores de rendas computables e, se é o caso, o cónxuxe e os ascendentes ou fillos/as menores de 25 anos, ou maiores desta idade en situación de discapacidade, que dependesen economicamente dos citados perceptores.
7. A capacidade económica resultante será a correspondente á renda da persoa usuaria, calculada dacordo cos apartados anteriores, modificada á alza, se fose o caso, pola suma dun 5% do valor do patrimonio neto que supere o mínimo exento para a realización da declaración do imposto sobre o patrimonio en vigor a partir dos 65 anos de idade, dun 3% dos 35 anos aos 65 anos e dun 1% os menores de 35 anos.
8. Para o cómputo da renda ou do patrimonio teranse en conta os datos correspondentes a última declaración fiscal dispoñible ou pensión coñecida.
9. O Concello como titular do servizo establecerá os mecanismos de revisión anual para a actualización da información relativa á capacidade económica das persoas usuarias do S.A.F.

ART. 20: PARTICIPACIÓN NO FINANCIAMENTO DO SERVIZO DAS PERSOAS USUARIAS

S.A.F. MUNICIPAL:

Se rexirá pola Ordenanza Fiscal Reguladora da Taxa do S.A.F.

S.A.F. DEPENDENCIA:

1. No caso de que a capacidade económica da persoa usuaria sexa igual ou inferior ó Indicador Público de Rendas de Efectos Múltiples (IPREM), quedará exenta da obriga de participar no custo do servizo.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

2. Para o resto dos supostos o Concello establecerá unha regulación progresiva do copagamento de servizo que deberá respetar en todo caso os límites expresado na seguinte escala:
 - a) As persoas usuarias cunha capacidade económica superior ó 100% pero que non exceda do 300% do indicador público de renda de efectos múltiples asumirán un mínimo dun 5% e un máximo do 20% do custo do servizo.
 - b) As persoas usuarias cunha capacidade económica superior ó 300% pero que non exceda do 500% do indicador público de renda de efectos múltiples asumirán un mínimo dun 21% e un máximo do 60% do custo do servizo.
 - c) As persoas usuarias cunha capacidade económica superior ó 500% do indicador público de renda de efectos múltiples asumirán un mínimo dun 61% do custo do servizo.
3. Sen perxuízo do establecido na liña anterior, poderán contemplarse excepcións os criterios xerais nos casos nos que a problemática principal atendida sexa relativa á desestructuración familiar, a exclusión social e a pobreza infantil.
4. Poderase descontar dos ingresos totais, o gasto que supoña o ingreso en Residencia de Terceira Idade, do conxuxe do titular da axuda, o gasto dun centro especializado por motivos de saúde, ou outros gastos extraordinarios segundo criterio do técnico municipal que avalíe o expediente.

DIPOSICIÓN ADICIONAL DEROGATORIA

Queda derogada a Ordenanza Municipal Reguladora do Servizo de Axuda no Fogar publicada no B.O.P. en data 09 de setembro de 2000.

DIPOSICIÓN FINAL

A presente Ordenanza entrará en vigor ós 15 días da publicación no BOP do acordo plenario da aprobación definitiva, permanecendo en vigor ata a súa modificación ou derogación expresa.

ANEXO I

NORMAS BASICAS PARA USUARIOS DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR.

PRESTACIONES

Tarefas de atención no fogar.-

Limpeza habitual, é a que se fai como apoio aos usuarios nas tarefas cotiáns en función da necesidade pode incluír: varrer, fregar chans, limpar sanitarios, fregar e colocar a vaixela de uso diario, limpar o pó, facer as camas,...

Preparación da comida, incluírse a recollida e limpeza dos utensilios empregados.

Compra, o auxiliar deberá facela compra cos cartos do usuario, proporcionandolles o día de servizo e xuntos realizarán a lista de compra. Cando existan devolucións o auxiliar presentará o cambio xunto cos xustificantes de pago correspondentes.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

O usuario está obrigado a repasar as contas diante do auxiliar e si hai algún erro, subsanalalo na súa presenza. Non poderán facer reclamacións a “posteriori”.

Os auxiliares nunca realizarán compras do usuario, fora do tempo asignado do servizo o igual que non poderán empregar ese tempo para realizala súa compra persoal.

Cando a compra total supere os oito kilos de peso, realizaranse varias viaxes ou se empregará un carro da compra, que o usuario está obrigado a ter a tal fin.

As compras realizaranse nos comercios máis pretos ó domicilio do usuario, optimizando os días dedicados a compra.

Os produtos da compra serán sempre de primeira necesidade.

QUEDAN EXCLUIDAS COMO TAREFAS DE FOGAR DO SAF

- Limpalo exterior da vivenda, escaleiras, e portais, excepto cando non exista outro modo e sexa determinado polo traballador social municipal.
- Movilizar e limpar persianas e ventanais que conlevan asomarse o exterior con risco e perigo físico para o/a auxiliar do servizo.
- Abrillantalos obxectos de prata e dourados, obxectos e mobles de pel (a excepción de zapatos).
- Dar cera a mobles e chans
- Dar blanqueador as baldosas
- Fregar de rodillas
- Lavar roupa a man
- Empregar produtos tóxicos de limpeza
- Pasalo ferro a roupa interior, panos de cociña e de limpeza
- Limpar habitacións ou realizar tarefas para familiares autónomos que vivan no domicilio ou estean de visita
- Subirse a cadeiras, mesas, escaleiras,..., que non reúnan as suficientes garantías de seguridade
- Limpar excrementos de animais.
- Calquera outra actividade que non se adecúe a normativa municipal vixente (baixada de lixo fora do horario estipulado, sacudida de alfombras,...)

Tarefas de Atención Persoal.-

- Hixiene

Apoio na hixiene persoal, incluíndo baño, cambio de roupa e todo lo que requira a hixiene habitual.

O aseo persoal inclúe tamén o cambio de sabas, ventilación, orden e recollida na habitación dos obxectos e produtos empregados, así como secar e recoller o cuarto de baño, se se emprega para o aseo.

A axuda prestada no baño e aseo estará adaptada a necesidade de cada usuario.

- Movilizacións.

A mobilización na cama de usuarios de máis de 80 kilos de peso, realizarase con axuda técnica ou con dúas persoas (familiar e auxiliar ou dous auxiliares se non ten familia ou o familiar presenta discapacidade), para evitalo risco físico do usuario e lesións do auxiliar.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

QUEDAN EXCLUIDAS DA ATENCION PERSOAL

- Tarefas que sexan competencia doutros profesionais (enfermeira, médico, podólogo, fisioterapeuta, peluquera,...)
- No caso de usuarios diabéticos, os auxiliares non poderán realizala administración vía inxectables, cortar uñas dos pes ou mans, nin asear calquer tipo de ferida.
- Cambios de sondas, cura de drenaxes, cambio de material de traqueotomía, cura de gastrotomía, administración de medicación sen prescripción médica escrita, revisión de sondas nasogástricas, administración de medicamentos por vía parenteral, e calquer outro proceso complexo de enfermería, agás os realizados de xeito cotiá polo coidador habitual (alimentación sonda, aspiracións,...)

AS NORMAS SON PARA MELLORALA CALIDADE NA PRESTACION DO SERVIZO E DO SEU PROPIO BENESTAR, A CONTINUIDADE NO SERVIZO DEPENDERA DO BO USO QUE SE FAGA DAS MESMAS.

Aprobación definitiva de la ordenanza municipal del Servicio de Ayuda en el Hogar, aprobada inicialmente en el Pleno del Ayuntamiento de Ourense en sesión ordinaria el día 5 de junio de 2009, y publicada en el BOP núm. 149 miércoles el día 1 de julio de 2009.

ORDENANZA MUNICIPAL DEL SERVICIO DE AYUDA EN EL HOGAR

ÍNDICE DE CONTENIDOS

EXPOSICION DE MOTIVOS.

CAPITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO II: DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

SECCION 1ª: DEL EQUIPO PROFESIONAL.

SECCIÓN 2ª: DEL CONTENIDO DEL SERVICIO

CAPÍTULO III: CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA.

CAPITULO IV: PROCEDIMIENTO.

SECCIÓN 1ª: SOLICITUD, DOCUMENTACIÓN, PRESENTACIÓN, VALORACIÓN Y RESOLUCION

SECCIÓN 2ª: PROCEDIMIENTO GENERAL DE URGENCIA

SECCIÓN 3ª: DE LISTAS DE ESPERA.

SECCION 4ª: DE LA MODIFICACIÓN Y EXTINCIÓN.

SECCIÓN 5ª: DE LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.

SECCION 6ª: DE LA DENEGACIÓN DEL SERVICIO.

SECCION 7ª: DEL RÉGIMEN SANCIONADOR.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

SECCIÓN 8ª: DEL FINANCIAMIENTO DEL SERVICIO

DIPOSICIÓN ADICIONAL DEROGATORIA.

DIPOSICIÓN FINAL.

ANEXOS.

ORDENANZA MUNICIPAL DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

EXPOSICION DE MOTIVOS

La ley 7/1985 del 2 de abril reguladora de Bases del Régimen Local atribuye las competencias en materia de Servicios Sociales en los Concellos y, concretamente, el artículo 25.2k establece que éstos ejercerán, en todo caso, competencias en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas en materia de prestación de Servicios Sociales y de promoción y reinserción social, y, en su artículo 26.1 c establece para los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes, la obligación de esta prestación.

La ley 13/2008 del 3 de diciembre de Servicios Sociales de Galicia regula el derecho de todas las personas a los Servicios Sociales, correspondiéndoles a los poderes públicos garantizar este derecho, posibilitando así que las libertades e igualdades entre individuos sean reales y efectivas, tal y como consagra la propia Constitución Española.

En el artículo 4 establece los principios por los que se tienen que regir el Sistema Gallego de Servicios Sociales y, de entre ellos destacamos el **principio de autonomía personal y vida independiente**, así a su tenor literal es el que sigue: *“es obligación de los poderes públicos facilitar los medios necesarios para que las personas dispongan de las condiciones más convenientes y de apoyos necesarios para desenvolver sus proyectos vitales, dentro de la unidad de convivencia que deseen, según la naturaleza de los servicios, según su idoneidad y las condiciones de utilización de ellos y siempre con respeto a la libre decisión de las personas”*. En este sentido, respecto al **principio de integración y normalización** *“en el desenvolvimiento de los servicios sociales se tenderá al mantenimiento de las personas en su contorno personal, social y familiar, procurando su inserción social y sin menoscabo de derecho a la diferencia.”*

En el artículo 20.1d de la citada ley define el **Servicio de Ayuda a Domicilio** como un conjunto de actuaciones dirigidas a personas o familias en su propio domicilio para facilitar su propio desenvolvimiento y permanencia en su contorno habitual; el artículo 11.f establece que es función de los Servicios Sociales comunitarios básicos la gestión de ayuda a domicilio y en la Orden del 22 de enero de 2009 regula este servicio y, obliga a las entidades locales a reajustar sus respectivas Ordenanzas reguladoras. Con la entrada en vigor de la ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a personas en situación de Dependencia, donde establece en su artículo 12 que *“las entidades locales participarán en la gestión de los servicios de atención a las personas en situación de dependencia, de acuerdo con la normativa de sus respectivas Comunidades Autónomas y dentro de las competencias que la legislación vigente les atribuye”*, así como la normativa de carácter autonómico, la orden del 17 de diciembre de 2007 por la que se establecen los criterios para la elaboración del Programa Individual de Atención, fijación de las intensidades de protección de los servicios, régimen de incompatibilidades de las prestaciones y gestiones de las prestaciones económicas del sistema para la autonomía y a la atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma de Galicia, por todo esto, se precisa disponer de un nuevo marco regulador del Servicio de Ayuda a Domicilio en relación a los contenidos básicos, las prestaciones, los procedimientos administrativos y de valoración para el acceso y la adjudicación con una diferenciación en las modalidades de acceso al SAD, que establezca al mismo tiempo, los criterios de la participación económica de las personas usuarias en el financiamiento del servicio. Con la



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

consecuencia y con la finalidad de garantizar una equidad, calidad e intensidad homogéneas en los tipos de atención y los criterios de participación económica de las personas usuarias, el Ayuntamiento de Ourense, de conformidad y con el marco normativo referenciado que confiere a los Ayuntamientos la potestad reglamentaria y de autoorganización dentro de la esfera de sus competencias, regula los requisitos y condiciones de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal, a través de la presente Ordenanza.

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

ART. 1 CONCEPTO

El Servicio de Ayuda a Domicilio (S.A.D.) regulado en la presente Ordenanza tiene por objetivo prestar un conjunto de atenciones a las personas en su domicilio desde una perspectiva integral y normalizadora, en aquellas situaciones en las que tenga limitada su autonomía personal o en casos de desestructuración familiar.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un Servicio Público que tendrá la consideración básica de Servicios Sociales de Atención Primaria incluido en el sistema integrado de Servicios Sociales, de carácter complementario y transitorio, con planificación, coordinación y control público.

Este servicio no puede entenderse únicamente como un conjunto de prestaciones domésticas, si no prioritariamente como Atenciones Personales relacionadas con las limitaciones de las personas para su vida diaria.

ART. 2 DEFINICIÓN:

El S.A.D. es una prestación básica de los Servicios Sociales Municipales de naturaleza preventiva, educativa, asistencial y rehabilitadora, dirigido para el conjunto de la población que cuente con limitaciones para la cobertura de las necesidades básicas o en los casos de desestructuración familiar en su medio habitual. Ofrece desde una perspectiva integral y normalizadora una serie de servicios de carácter individual, pudiendo ser de carácter temporal o permanente en función de cada situación, procurando la mejor integración de la persona en su contorno, o incrementando su autonomía funcional, y la mejora de su calidad de vida para evitar su institucionalización.

Asimismo, es un Servicio que no substituye a la familia en las responsabilidades de atención a los beneficiarios y pretende potenciar las capacidades de las personas para facilitar y promover su autonomía.

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene las siguientes características:

- a) Es preventivo y dinámico, hace falta hacer un seguimiento con la finalidad de adquirir hábitos positivos.
- b) Se da prioridad a la necesidad de la persona (física, psíquica o socioeconómica)
- c) Es rehabilitador, en cuanto que pretende recuperar y reforzar la capacidad de autonomía personal.
- d) Favorece su permanencia en su medio habitual.
- e) Es polivalente, en cuanto que implica intervenciones diversas y atiende situaciones conflictivas, y/o carencias complejas y heterogéneas.
- f) Es transitorio, en cuanto que se dirige a la superación de las dificultades y actúa con mayor o menor intensidad en función de la modificación de las necesidades. Es temporal, tiene un principio y un fin en las prestaciones del servicio en función de la valoración del profesional y de la voluntad del usuario.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

- g) Es una modalidad de ayuda es discontinua, la atención que se presta al usuario/familia no cubre las 24 horas del día.
- h) Es un servicio que se presta en el domicilio.
- i) Es un servicio para hacer frente a las necesidades de la vida cotidiana.
- j) Es un servicio que implica al usuario en el programa.
- k) Es un complemento de otros recursos.

ART. 3 OBJETIVOS

Podemos destacar como objetivos destacados del S.A.D.:

- a) Mantener y desenvolver la autonomía de las personas con dependencia para que puedan seguir viviendo en su hogar el mayor tiempo posible.
- b) Trabajar cambios de conducta en las personas atendidas para la consecución de mejoras en su calidad de vida.
- c) Facilitar la realización de tareas y actividades que no puedan realizar por si solas, sin interferir en su capacidad de decisión.
- d) Concienciar a los usuarios para el desenvolvimiento de hábitos saludables en la alimentación, en la higiene y en su modo de vida.
- e) Potenciar el desenvolvimiento de actividades de ocio y tiempo libre en su propio hogar y en el contorno comunitario, dentro de las posibilidades de cada persona.
- f) Colaborar con las familias en los casos en que estas no puedan atender todas las necesidades del usuario. Así como, atender situaciones coyunturales de crisis personal y familiar.
- g) Potenciar las relaciones sociales estimulando la comunicación con el exterior para paliar problemas de aislamiento social.
- h) Mejorar el equilibrio personal del usuario, de su familia y de su entorno a través del reforzamiento de los vínculos familiares, vecinales y de amistad.
- i) Fomentar los pensamientos positivos ante la vida, eliminando así pensamientos y actitudes autocompasivos.
- j) La promoción de formas de apoyo social comunitario de tipo voluntario que contribuyan al acompañamiento de personas atendidas.
- k) Prevenir situaciones personales y/o sociales de riesgo:
 - Grave deterioro físico o psíquico
 - La soledad o el aislamiento.
 - Riesgo de accidentes domésticos.

Estos objetivos tienen como finalidad :

- 1) Mejorar las condiciones de vida de los beneficiarios con dificultades en su autonomía.
- 2) Potenciar alternativas al internamiento en centros residenciales .
- 3) Responsabilizar a los familiares de la situación de riesgo y necesidad del usuario.
- 4) Atender de forma integral y polivalente a los usuarios.
- 5) Prevenir situaciones de dependencia o exclusión social
- 6) Reforzar la solidaridad y potenciar el voluntariado social



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

ART. 4 DESTINATARIOS

El S.A.D. va dirigido a toda la población, que por sus carencias físicas o mentales, socioeconómicas o familiares, tengan seriamente limitada su autonomía personal y su capacidad de relación social.

1. Podrán ser usuarios potenciales del S.A.D. Municipal los siguientes grupos:

a) Aquellos demandantes que se encuentren empadronados en el Ayuntamiento de Ourense, con una antigüedad de tres meses. Se hará excepción con personas que no cumplan con el requisito anterior siempre y cuando se encuentren en alguna de las siguientes circunstancias:

i) Persona que por agrupamiento familiar se traslada a Ourense y que en el municipio de procedencia, era hasta la fecha de traslado, beneficiario de ayuda a domicilio. En el momento de la solicitud deberá empadronarse en Ourense y aportar el certificado de los Servicios Sociales del municipio de procedencia en el que se haga constar el SAD que recibe.

ii) Persona que cambia de domicilio de diversos municipios por motivos de apoyo familiar y que en el municipio donde está empadronada es beneficiaria del SAD, deberá aportar el certificado de los Servicios Sociales Municipales del municipio de procedencia donde se haga constar el SAD que recibe.

iii) Persona que por agrupación familiar se traslada a este municipio y presenta una situación de dependencia que justifica el servicio, en el momento de la solicitud deberá empadronarse en Ourense.

b) El SAD estará abierto a todas las personas o unidades de convivencia en el Ayuntamiento de Ourense para las que, de acuerdo con la valoración técnica correspondiente, suponga un recurso idóneo de atención.

c) Se dará prioridad en el acceso al servicio a las personas que tengan un derecho reconocido de atención dentro del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia.

d) Familias o personas que presenten disfunciones que puedan ser susceptibles a la mejora con una adecuada atención a domicilio.

e) Personas mayores, con cierto nivel de dependencia que no tengan quien los atienda suficientemente y que con esta ayuda, puedan continuar viviendo en su hogar.

f) Personas con deficiencias o incapacitadas a las que la ayuda a domicilio favorezca su autonomía.

g) Personas afectadas por una lesión, enfermedad física o mental o por otros motivos que les haga precisar ayuda.

h) Menores a los que haya que cuidar o atender por ausencia de sus padres o tutores, o cuando estes, por circunstancias provisionales de enfermedades u otros motivos justificados, no puedan ejercer sus funciones.

i) Colectivos específicos que presenten situaciones de riesgo y/o de exclusión social.

j) En general cuando exista una desatención social o familiar, evaluada técnicamente, que justifique la intervención del servicio.

2. Podrán ser beneficiarios del SAD aquellas personas que tengan la resolución de reconocimiento de situación de dependencia, con correspondiente grado y nivel, al amparo de la Ley 39/2006 del 14 de



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

diciembre, de la Promoción de la Autonomía Personal y de Atención a las Personas en Situación de Dependencia, y que tienen la resolución del Programa Individualizado de Atención (PIA) donde se determine el Servicio de Ayuda a Domicilio.

ART.5: DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

5.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS.-

Las personas usuarios del servicio, en el marco de los derechos que con carácter general se les reconoce en la legislación aplicable sobre Servicios Sociales, y si es el caso, sobre el procedimiento administrativo común, tendrán derecho:

- a) A ser tratadas con respecto y profesionalidad, sin ningún tipo de discriminación.
- b) A recibir una atención adaptada a sus necesidades, con calidad y duración prescritas en cada caso.
- c) El cumplimiento de las prestaciones concedidas por los Servicios Sociales Municipales, por lo que tendrá derecho a disponer de otro auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio en el caso de que el/la auxiliar que inició el servicio tenga que ausentarse del trabajo por motivos justificados (enfermedad, vacaciones, horas sindicales,...)
- d) A conocer la organización y el reglamento del servicio.
- d) A contactar con los Trabajadores Sociales de los Servicios Sociales Municipales o de la Entidad Prestadora del Servicio de Ayuda a Domicilio, cuando lo consideren conveniente en su horario laboral.
- f) A conocer la situación de su expediente.
- g) El tratamiento confidencial de sus datos de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Organica 15/1999 del 13 de diciembre, de protección de datos de Carácter Personal.
- h) A recibir información precisa y clara sobre las posibles modificaciones sobrevenidas durante la prestación efectiva del servicio.
- i) A solicitar modificaciones al Ayuntamiento, si las necesidades aumentan o disminuyen.
- j) A presentar quejas y sugerencias al personal coordinador del servicio cuando expresen reclamaciones o hiciesen subjecciones sobre su prestación efectiva.

5.2. DEBERES DE LOS USUARIOS.-

Las personas usuarias del servicio, en el marco de los deberes que con carácter general se contemplan en el artículo 37 de la ley 4/1993, de Servicios Sociales, tendrán los siguientes deberes:

- a) Respetar las normas y condiciones establecidas, mediante el acuerdo escrito en el momento de concesión del servicio, como contenido esencial de este, tal como



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

las tareas que se vayan a realizar, horarios, período de duración, contribución económica o similar, facilitando la ejecución de las tareas al personal a cargo y poniendo a su disposición, si fuera el caso, los medios necesarios.

b) Cumplir con las condiciones del servicio, facilitando la ejecución de las tareas del personal a cargo y poniendo a su disposición, si fuera el caso, los medios materiales necesarios.

c) Colaborar en la medida de sus posibilidades, en el desenvolvimiento del servicio en función de sus capacidades y en los términos acordados en cada caso.

d) A facilitar y colaborar en el seguimiento y evaluación del servicio.

e) Informar de los cambios de cualquier circunstancia que implique un cambio en su capacidad económica, así como de circunstancias relevantes de carácter personal o familiar que pudiesen dar lugar a modificaciones, suspensiones o extinciones en la prestación del servicio.

f) Comunicar, en circunstancias ordinarias y previsibles, con diez días de antelación, cualquier ausencia temporal del domicilio que pudiera impedir la prestación del servicio.

g) Participar en el pago del servicio en los términos que se establezca en su norma fiscal reguladora.

h) El acompañamiento a los centros de salud se hará con la participación activa de la familia, pero por si algún motivo justificado lo tiene que acompañar sólo la auxiliar en el día y hora diferente al servicio habitual, deberá informar de la fecha con la máxima antelación posible a los trabajadores sociales municipales o de la entidad prestadora del servicio.

i) Permanecer en el domicilio cuando se desenvuelva el Servicio de Ayuda a Domicilio.

j) Respetar la dignidad personal y profesional de las personas que presten el servicio, así como respetar los límites de sus obligaciones laborales. Está prohibida la oferta de regalos o dinero al personal de servicio, así como tener el teléfono particular de estos profesionales.

k) Cualquier problema que tenga con relación al servicio deberá comunicárselo a los Trabajadores Sociales Municipales o de la entidad prestadora.

l) El usuario se compromete además, a que se realice el seguimiento y control del desenvolvimiento del servicio por el equipo técnico de los Servicios Sociales Municipales, siempre que se garantice el cumplimiento de lo establecido en la presente orden.

m) Si el usuario, tiene animales de compañía, es el responsable de los cuidados que requieran: comida, higiene, paseos...

Si la presencia de los animales en el domicilio implica el no mantenimiento de las condiciones higiénicas mínimas en el domicilio, podrá ser motivo de suspensión, baja o denegación del servicio.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

CAPÍTULO II DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

SECCION 1ª: DEL EQUIPO PROFESIONAL

ART. 6 PROFESIONALES QUE INTERVIENEN EN EL S.A.D.

En el desenvolvimiento de la prestación de este servicio intervendrán, en un primer nivel, los trabajadores sociales de las UTS y trabajadores sociales del servicio de ayuda a domicilio, que desenvolverán una labor de carácter técnico (diagnóstico, seguimiento y evaluación), en coordinación con los profesionales del propio equipo o en colaboración con otros servicios o programas que pertenezcan a estos Servicios Sociales o a otros servicios de protección social.

En un segundo nivel intervendrán los Auxiliares de Ayuda a Domicilio como profesionales que se encargan de la ejecución del servicio.

Entre estos dos se establecerán líneas de coordinación, así como entre estos y los demás profesionales y voluntariado, que podrá colaborar de forma complementaria.

La gestión se realizará con financiamiento público y planificación, coordinación y control de Identidad Local, realizándose la ejecución a través de las entidades privadas, cooperativas, empresas y otras asociaciones, mediante convenio o fórmulas previstas en la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

El Equipo básico que forma el S.A.D está formado por:

- **Trabajador/a Social:** será el profesional que reciba la demanda, siendo el responsable en la realización del estudio y valoración del caso, el diseño del programa de intervención adecuado para cada caso, además de la supervisión, seguimiento y evaluación del proyecto su actuación constará de: un diagnóstico, una planificación, una ejecución del programa y una evaluación.

Funciones:

- Estudio y valoración de las necesidades y recursos de la comunidad.
- Difusión e información sobre el servicio.
- Estudio de las demandas de información y atención a los solicitantes, valoración de la situación, diseño de propuesta de intervención, con los objetivos y estrategias para seguir, movilizando y asignando los recursos necesarios.
- Estimular las responsabilidades de los familiares como cuidadores primarios y aumentar la autestima de los usuarios.
- Asignación y supervisión de tareas .
- Formulación de las propuestas de ampliación, reducción o suspensión del servicio si fuera necesario.
- Apoyo y promoción de la formación y reciclaje del personal relacionado con el servicio.
- Evaluación y seguimiento de los casos atendidos.
- Coordinación del servicio con las asociaciones, instituciones profesionales y voluntariado.
-
- **Personal administrativo:** Desarrollará las tareas de carácter administrativo y de procedimiento común dentro de la Administración Local, así como, las organizativas derivadas del servicio.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

- **Auxiliar a Domicilio:** será el/la profesional que desenvolverá las tareas de carácter personal, doméstico y de apoyo a la creación y mantenimiento de hábitos y capacidades, así como valorar e informar periódicamente de la evolución de la situación con su intervención continuada. En el caso de atender a las personas afectadas por déficit de autonomía, deberá estar en posesión del título de formación profesional de grado medio de “atención sociosanitaria” o equivalente, regulado por el Real Decreto 496/2003, del 2 de mayo, o en posesión del certificado de profesionalidad de “atención sociosanitaria a personas en su domicilio” o al equivalente, regulado en el Real Decreto 1379/2008, del 1 de agosto, por lo que se establecen los certificados de profesionalidad de la familia profesional de “servicios socioculturales y a la comunidad”

Funciones:

- Asistenciales, de atención personal y domésticas.
- De orientación en actividades de la vida cotidiana, favoreciendo la normalización en el funcionamiento del hogar.
- Educativas, potenciando el protagonismo del usuario, no sustituyendo en aquellas tareas que pueda realizar por el mismo y facilitándole los canales de comunicación con su contorno. De colaboración con el trabajador social en la coordinación y evaluación de su servicio.

Tareas:

- Las necesarias para llevar a cabo las funciones anteriormente enumeradas, establecidas y supervisadas en cada caso, por el profesional o el equipo responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Este personal se formará previamente y específicamente para el desempeño de sus funciones y tareas, estableciendo posteriormente un sistema de reuniones periódicas de evaluación y formación en las que se vayan dando respuesta a los problemas concretos que presente el servicio.

Se excluyen de las tareas mencionadas, todas aquellas prestaciones con carácter exclusivamente sanitario que requieran especialización, y que constituyan una competencia propia de recursos sanitarios.

- En aquellos casos que la prestación del servicio lo requiera, podrán intervenir los siguientes profesionales:

- **Educador/a Social:** tiene asignadas las tareas de carácter educativo con el usuario, su familia y su entorno, para la adquisición de los buenos hábitos y habilidades que contribuyan a la autonomía familiar del núcleo de convivencia..

Funciones:

Organización económica familiar
Planificación en la higiene familiar
Formación de hábitos convivenciales
Apoyo a la integración y a la socialización
Mejora de la estructura familiar

- **Psicólogo:** intervendrá en aquellas situaciones en las que se precise de apoyo psicosocial, también interactuará en actividades de apoyo y orientación a los cuidadores y en la formación permanente del personal del servicio.
- **Terapeuta Ocupacional:** se ocupará de potenciar el desarrollo de actividades de restauración, mantenimiento o incrementar la autonomía personal para conseguir un mejor desarrollo de actividades de la vida cotidiana.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

- **Enfermera/o:** intervendrá colaborando con otras actuaciones de otros profesionales a través de actividades interrelacionadas en el ámbito socio-sanitario.
- **Voluntarios:** aquellas personas que actúan de forma solidaria, sin expectativas de remuneración económica, completando de forma coordinada las funciones y tareas del personal, anteriormente relacionado por su carácter interpersonal de diversidad, de flexibilidad de horarios y disponibilidad de tiempo libre, las tareas que podrán desempeñar los voluntarios serán las de compañía. Fomento de relaciones y de comunicación y la ocupación del tiempo libre, tanto dentro como fuera del hogar, y otras que contribuyan al fomento de la autoestima para tal fin deberán ser formados convenientemente.
- **Entidad adjudicataria:** Deberá contar con profesionales cualificados, entre los que tendrá que tener los siguientes::

Trabajador Social, la ratio de personal de estos profesionales, deberá de ser al menos, de un trabajador social a jornada completa por cada 100-150 personas usuarios del servicio. Que tendrán entre otras las siguientes funciones:

- Programación y ejecución de las propuestas de intervención diseñadas para cada caso.
- Asignación y supervisión de tareas.
- Control de gestión del servicio y de los profesionales que lo desenvuelven.
- Estudios y análisis de resultados
- Elaboración del plan de cuidados
- Supervisión y control del seguimiento de cada caso dando cuenta a los profesionales de los Servicios Sociales Municipales..
- Reuniones periódicas con los profesionales de los Servicios Sociales de atención primaria del Ayuntamiento.
- Prevenir situaciones de marginalidad y/o aislamiento o evitar que los problemas o limitaciones que presenten los usuarios generen otros.
- Reforzar la formación y reciclaje del personal que hace el trabajo domiciliario.
- Informar de las incidencias en la prestación del servicio.
- Favorecer el apoyo social a los usuarios facilitando la labor de los voluntarios, fomentando contacto con el exterior.
- Diseñar y supervisar la labor de los voluntarios cuando existan

Realizar los informes sociales de los usuarios, cuando así sea necesario para adecuar la promoción de nuevas prestaciones a particulares, y a petición de los Servicios Sociales Municipales.

- Emitir los correspondientes informes tanto de seguimientos, como los solicitados si las circunstancias lo hacen necesario. Los de supervisión y seguimiento serán cada dos meses.

Auxiliar de Ayuda a Domicilio, dependerán de la entidad adjudicatoria y deberán ajustar a su trabajo a las directrices dadas por los trabajadores sociales de la entidad correspondiente.

- Las actuaciones deberán ajustarse al proyecto técnico establecido no recibirán nunca órdenes del usuario ni de los familiares, si no del Ayuntamiento o de la empresa adjudicatoria del servicio. El auxiliar del SAD se ajustará a las normas detalladas en el contrato y cuando por cualquier motivo el usuario/a quiera modificar algún aspecto del mismo, deberá informar que tiene que



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

- solicitar la modificación en el Ayuntamiento, donde se iniciarán las gestiones oportunas que den lugar en su caso a modificaciones en la prestación.
- Cualquier queja o sugerencia del usuario respecto al servicio deberá ponerlo en conocimiento del trabajador/a social de la entidad adjudicadora.
 - No podrá ser acompañado por ninguna persona ajenal al SAD, cuando accede a su trabajo. Y nunca hará comentarios de los usuarios que afecten a sus derechos.

SECCIÓN 2ª: EL CONTENIDO DEL SERVICIO

ART. 7 PRESTACIONES (ver Anexo I)

Ofrecen una atención integral y polivalente a los usuarios que de respuesta a la totalidad de las necesidades del individuo y en las que predomine el carácter educativo y preventivo de todas las actuaciones:

Estas actuaciones se dividen en:

A.- ACTUACIONES DE CARACTER DOMÉSTICO:

Engloban aquellas actividades y tareas que se realizan de forma habitual en el domicilio, destinadas a apoyar la autonomía personal y familiar:

- Relacionadas con la alimentación:
 - Comprar alimentos.
 - Preparación de los alimentos en el domicilio.
 - Servicio de comida preparada a domicilio.
 - Traslado de mercancía hasta el domicilio.
 - Colaboración en la colocación de la compra.
- Relacionadas con la Ropa:
 - Lavado de la ropa a domicilio.
 - Tender y recoger la ropa.
 - Pasar la plancha en el domicilio y fuera de él.
 - Costura reparadora.
 - Ordenar la ropa.
 - Comprar ropa.
 - Otras análogas.
- Relacionadas con el mantenimiento:
 - Limpieza de vivienda.
 - Barrer.
 - Hacer las camas.
 - Pasar la aspiradora.
 - Pasar la mopa.
 - Quitar el polvo
 - Fregar el suelo.
 - Limpiar los cristales.
 - Limpieza de electrodomésticos: frigorífico, cocina,...
 - Limpieza de la cocina.
 - Limpieza de baño.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

Todas ellas tendrán un carácter complementario de las propias capacidades del usuario y de otras personas de su entorno inmediato. Para la realización de estas actuaciones, el usuario deberá disponer o valerse de los medios necesarios en su lugar, los Servicios Sociales Municipales podrán gestionar los recursos adecuados para que estas actuaciones puedan realizarse convenientemente, tales como el servicio de comidas a domicilio, lavandería y determinados equipamientos.

B.- ACTUACIONES DE CARÁTER PERSONAL:

Son: aquellas actividades y tareas cotidianas que recaen sobre el propio demandante del servicio, dirigidas a promover y mantener su bienestar personal y social entre otros se encuentran:

- Aseo e higiene personal.
- Ayuda a vestirse y a comer.
- Compañía dentro y fuera del domicilio.
- Control en la alimentación del usuario.
- Supervisión de los tratamientos médicos en coordinación con los equipos de salud, suministración del tratamiento.
- Acompañamiento para la movilidad dentro del domicilio.
- Acompañamiento para gestiones fuera del domicilio.
- Actividades de ocio dentro del domicilio.
- Otras atenciones de carácter personal no recogidas en los apartados anteriores que puedan ser incluidas con carácter específico para conseguir la finalidad de este servicio.

C.- ACTUACIONES DE CARÁTER PSICOSOCIAL Y EDUCATIVO:

Intervenciones técnico-profesionales formativas y de apoyo para el desenvolvimiento de las capacidades personales, de afectividad, de convivencia y de integración en la comunidad donde se desenvuelve la vida del usuario, así como el apoyo y la estructura familiar.

- Organización económica familiar.
- Planificación en la higiene familiar.
- Formación de hábitos convivenciales.
- Apoyo a la integración y socialización.

D.- AYUDAS TÉCNICAS ADAPTATIVAS EN EL DOMICILIO:

Son aquellas gestiones y actuaciones que puedan ser necesarias, bien para la puesta en funcionamiento del servicio, bien para que continúe en condiciones adecuadas o para permitir, con apoyo de nuevas tecnologías, una atención inmediata en situaciones de crisis o emergencia, tales como la teleasistencia Y otras actuaciones encaminadas a adecuar la funcionalidad del domicilio.

Tendrá la consideración de Ayuda Técnica específica la TELEASISTENCIA, que se define como un Servicio de atención y apoyo personal y social que detecta determinadas situaciones de emergencia del usuario, garantizando la comunicación permanente con el exterior. Este servicio se articulara mediante la



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

línea telefónica y con un equipamiento de comunicación especial, permitiendo con los usuarios ante situaciones de emergencia y a través de un dispositivo de fácil utilización, puedan contactar de forma verbal con el Centro, donde se encuentra el personal cualificado para enfrentarse a cualquier tipo de emergencia planteada. Es un sistema diseñado para cumplir entre otros los siguientes objetivos:

- La permanente conexión entre el usuario y la central del sistema.
- Intervención inmediata en las situaciones de crisis personales, sociales o médicas.
- El apoyo inmediato a través de la línea telefónica.
- La movilización de los recursos necesarios que existan en su zona.
- Servir de enlace entre el usuario y el entorno familiar.
- La actuación en el propio domicilio.

E.-SERVICIO DE COMIDAS EN EL DOMICILIO:

Es una prestación complementaria de Ayuda a Domicilio, por lo que mediante personal cualificado y supervisado se presta diariamente la comida de las personas que por su especial situación así lo requieran.

CAPÍTULO III

CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

ART. 8: COMPATIBILIDAD E INCOMPATIBILIDAD

Este programa es incompatible con la percepción de prestaciones económicas o servicios del Sistema Gallego de Atención a la Dependencia; a excepción del Servicio complementario de Respiración.

Este programa es compatible con cualquier servicio o prestación del sistema Gallego de Servicios Sociales, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en cada uno de ellos.

ART. 9: INTENSIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Para determinar la intensidad del programa se utilizará el término “horas de atención mensual” cuyo contenido se establece en las atenciones que lo describen en el proyecto de intervención.

Las necesidades de atención se ajustarán en lo posible a las necesidades de la persona beneficiaria, en este sentido se podrá prestar en, varias franjas horarias a lo largo del día, varias franjas intensivas a lo largo de la semana, una única franja diaria, etc...

Las atenciones mínimas serán de 30 minutos diarios.

Cuando se necesiten dos auxiliares para la realización del servicio al mismo tiempo, se computará el tiempo del servicio cada uno de los profesionales.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

9.1.- S.A.D. BÁSICO:

La intensidad será prescripta por los Servicios Sociales, la duración máxima no superará las 30 horas mensuales y de estas las tareas domésticas no superará en ningún caso las tres horas semanales, en situaciones excepcionales valoradas favorablemente por el/la Trabajador/a Social y con el visto del Jefe/a del servicio, no superará ese margen hasta un límite máximo de 40 horas.

La persona beneficiaria, guardador/a de hecho tutor/a legal, podrá proponer la modificación de la intensidad, que en el caso de una valoración técnica positiva, deberá constar en su proyecto de intervención.

El tiempo en el servicio tiene una duración definida, por máximo de un año, en su proyecto de intervención.

Las condiciones del servicio de Ayuda en el Domicilio quedarán reflejadas en su contrato efectuado entre Usuario-Ayuntamiento-Entidad Adjudicataria del servicio, siendo esta última la encargada de remitirla al Ayuntamiento.

Junto con el contrato (anteriormente citado) la entidad adjudicataria elaborará y remitirá al Ayuntamiento el plan de Intervención, basado en los informes sociales de los técnicos municipales responsables del servicio de ayuda a domicilio.

9.2.- S.A.D. DEPENDENCIA:

La intensidad de ayuda en el domicilio para aquellas personas que accedieron a través S.A.A.D. será la establecida en su Programa Individual de Atención.

Su aplicación horaria será flexible, prestada de lunes a domingo en horario diurno o nocturno y conforme con el proyecto de intervención de manera que, cuando menos se garantice la cobertura de las necesidades de atención de carácter personal y en la realización de las actividades básicas instrumentales de la vida diaria, en cualquier caso de intensidad horaria se corresponderá con la siguiente tabla:

| GRADO Y NIVEL DE DEPENDENCIA | GRAN DEPENDENCIA GRADO III | DEPENDENCIA SEVERA GRADO II | DEPENDENCIA MODERADA GRADO I Período de implantación en 2011-2014 |
|------------------------------|----------------------------|-----------------------------|--|
| NIVEL 2 | 90-70 H/mes | 55-40 H/mes | |
| NIVEL 1 | 70-55 H/mes | 40-30 H/mes | |

Se podrá realizar en horario diurno establecido siendo de 7.00 a 22.00 horas y horario nocturno de 22.00 a 7.00 horas, sin perjuicio de lo que dispongan los convenios colectivos del sector respetando los respectivos convenios que sobre el sector se fijen.

La persona beneficiaria, guardador de hecho tutor/a legal, podrá proponer la modificación de la intensidad que en el caso de una valoración técnica positiva, deberá constar en su proyecto de intervención que deberá notificarse al órgano competente para dictar la resolución del programa Individual de Atención.

La temporalidad del servicio es tiempo indefinido.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

CAPITULO IV PROCEDIMIENTO

SECCIÓN 1ª: SOLICITUD, DOCUMENTACIÓN, PRESENTACIÓN, VALORACIÓN Y RESOLUCIÓN

ART.10 SOLICITUD Y DOCUMENTACIÓN.

10.1. MODALIDAD DE ACCESO DIRECTO: SAAD.

En el acceso directo al servicio para las personas usuarias con dependencia valorada, la resolución relativa al Programa Individualizado de Atención (P.I.A.) tendrá la consideración de resolución de la asignación y la incorporación al servicio.

No obstante, el técnico responsable del Servicio podrá solicitar la documentación necesaria al objeto de completar el expediente para el inicio de la Prestación.

10.2. MODALIDAD DE LIBRE CONCURRENCIA: S.A.D.

1.Procedimiento de Tramitación.

a)Lugar para la presentación de solicitudes.

El interesado podrá presentar su solicitud en el Registro General de Entrada en el Ayuntamiento, así como, en los Registros Auxiliares que pudieran existir, de acuerdo con el art.38 de la Ley 30/1992 del 26 de noviembre sobre el Régimen Jurídico de las Administraciones Publicas y del procedimiento Administrativo Común.

b)Contenido de la solicitud.

1.Nombre y apellidos del interesado, o en su caso el de la persona que lo represente, así como el domicilio o lugar que se asigne a efectos de recibir notificaciones, siempre que se señale otro distinto al que figura en la instancia como domicilio .

2.D.N.I. y teléfono.

3.Hechos, razones y motivos en los que se base la petición, expresados con toda claridad.

4.Lugar y fecha.

5.Firma del solicitante o de la persona que lo represente.

No obstante el manifestado, los interesados, podrán utilizar los modelos normalizados que el Ayuntamiento podrá confeccionar al efecto.

c)Documentos a aportar

Necesariamente deberá aportarse la siguiente documentacion:

1.Fotocopia del DNI del solicitante.

2.Fotocopia de la Tarjeta Sanitaria

3.Fotocopia del Libro de Familia



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

4. Fotocopia de la Declaración de la Renta del último ejercicio del interesado, o de la unidad familiar, según proceda. En el supuesto de no ir a declarar, el solicitante deberá presentar la justificación negativa expedida por la Agencia Tributaria.
5. Informe médico acreditativo del estado de salud del interesado y/o en su caso, del o de los integrantes de la Unidad Familiar que padezcan problemas de salud
6. Fotocopia del contrato de alquiler de la vivienda que ocupa. Copia de la escritura de constitución de la hipoteca que pese sobre la vivienda, en el supuesto de que el solicitante fuera propietario del inmueble, en este caso aportará el certificado del banco o entidad bancaria en el que el titular del préstamo o cuantía del mismo y el plazo de la hipoteca.
7. Fotocopia de la Contribución.
8. Justificante de ingresos (prestaciones, pensiones, nominas, o otras rentas de cada uno de los miembros de la unidad de convivencia) expedido por el organismo o administraciones competentes.
9. Certificado de Base Imponible (autónomos)
10. Valoración de Calificación de minusvalía.
11. Fotocopia de la solicitud de la Ley de Dependencia.

Esta documentación tiene carácter de básica, pudiendo el Técnico del Servicio exigir el aportamiento de cualquier otro documento, si así lo estimara conveniente o necesario.

ART. 11. PRESENTACIÓN

11.1 MODALIDAD DE ACCESO DIRECTO: SAAD

Se iniciará una vez recibido el reconocimiento a través del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia de Galicia (SAAD)

11.2 MODALIDAD DE LIBRE CONCURRENCIA: S.A.D.

- a) El procedimiento se iniciará a la instancia de parte, de conformidad con los principios generales recogidos en la Ley 30/1992, del 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

b) Cuando las circunstancias debidamente acreditadas en el expediente, así lo justifiquen, el procedimiento de acceso al servicio podrá iniciarse de oficio.

ART. 12 VALORACIONES

12.1. MODALIDAD DE ACCESO DIRECTO: SAAD.

1) Tener la resolución emitida por el Órgano competente de la Administración al lado de la Ley 39/2006 del 14 de diciembre de promoción de la Autonomía Personal y de la atención a las Personas en Situación de Dependencia. del reconocimiento de Grado y de nivel de dependencia y la resolución del Programa Individualizado de Atención (PIA) . donde se determine el Servicio de Ayuda a Domicilio.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

2. Compete a los técnicos de los Servicios Sociales Municipales operativizar técnicamente la intensidad establecida en su P.I.A a través de un proyecto de Intervención Individual, acordando con el Beneficiario, guardador de hecho, tutor o representante legal tareas y objetivos del programa, de ser el caso.

12.2. MODALIDAD DE LIBRE CONCURRENCIA: SAD.

Se basarán en indicadores flexibles que permitan considerar la valoración y necesidades realizadas por el profesional, teniendo en cuenta:

- a) Autonomía personal para la realización de actividades de la vida cotidiana, según los niveles de dependencia o necesidades derivadas de deficiencias de salud física o mental.
- b) Situaciones socio-familiares estableciendo los grados en los que la familia o otras personas del contorno del posible usuario lo ayuden o lo puedan ayudar.
- c) Situación socioeconómica de la unidad de convivencia, tomando como base la renta mensual disponible, siguiendo la Ordenanza Fiscal que regula la Tasa de este Servicio.
- h) Los solicitantes no podrán superar los 60 puntos en el índice de Barthel.

El nivel de ingresos influirá a la hora de determinar la participación de la persona beneficiaria en el coste del servicio pero no el acceso al mismo.

Los usuarios colaborarán, en función de sus posibilidades, según la ordenanza fiscal vigente, clasificándolos en distintos grupos:

1. Exentos de pago
2. Pago porcentual

Se dará prioridad en la prestación a aquellas solicitudes para la realización de la Atención Personal del usuario.

Las solicitudes de los particulares para acceder al servicio deberán de ser valoradas en todo caso por un trabajador o trabajadora social de los Servicios Sociales de Atención Primaria del Ayuntamiento, que una vez realizada la correspondiente visita domiciliaria, determinara mediante informe preceptivo y vinculante, la idoneidad del servicio, así como la intensidad recomendable para cada caso en concreto.

ART. 13: RESOLUCIÓN.

Valorada de forma positiva la incorporación al servicio, y una vez realizado el informe jurídico preceptivo donde constara la propuesta provisional de la concesión del mismo, se elevará al Concejal/a de Bienestar Social quien resolverá la aprobación o denegación del servicio,

En el caso de que la resolución fuese positiva se le notificará al interesado y a la empresa adjudicataria, procediendo ésta al alta efectiva del usuario.

En el caso de que la resolución se resolviera la denegación de acceso al servicio deberá ser motivada y, sólo procederá cuando se acredite el incumplimiento de los requisitos exigidos en la presente ordenanza o otras causas excepcionales debidamente acreditadas.

Una vez notificada la resolución de concesión del servicio. deberán acordarse entre los Servicios Sociales de Atención Primaria del Ayuntamiento y la persona usuaria las condiciones básicas de la



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

prestación, que se sustanciarán en el acuerdo del servicio regulador en el art. 12.4 de la orden (texto de 10/11/08) del Servicio de Ayuda a Domicilio

SECCIÓN 2ª: PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE URGENCIA

ART. 14: PROCEDIMIENTO DE URGENCIA

En el caso de extrema y urgente necesidad debidamente justificada, mediante resolución motivada del Alcalde o del miembro de la corporación local responsable en materia de Servicios Sociales, se podrá iniciar de oficio la prestación del servicio de manera inmediata, la propuesta de los Servicios Sociales de atención primaria, y sin perjuicio de la posterior instrucción del correspondiente expediente

Tendrá consideración de urgente la solicitud que requiera una respuesta inmediata a una circunstancia excepcional. Su justificación estará motivada por presentarse la necesidad de forma imprevista y súbita, o en situación de riesgo, y tendrá validez sólo mientras se mantenga la situación desencadenante la desaparición de esta llevara consigo la extinción de carácter urgente del caso y pasará al proceso ordinario de resolución de la petición.

SECCIÓN 3ª: DE LISTAS DE ESPERA

ART. 15: LISTAS DE ESPERA

Cuando la demanda del servicio exceda las disponibilidades presupuestarias, se creará una lista de espera pendiente de resolución, e incluso en el servicio se producirá por sustituciones de bajas registradas atendiendo en primer lugar al criterio de urgencia por la situación de la necesidad de cada caso y en segundo lugar por la orden temporal de la demanda.

En el supuesto caso de que el solicitante supere los seis meses en la lista de espera, o la fecha de solicitud no corresponda con el mismo año económico de la previsible fecha de alta, antes de proceder a su alta como usuario del SAD, será perceptiva una nueva evaluación de la situación y se requerirá la documentación oportuna.

En todo caso el servicio se concederá en función de los créditos disponibles en este Ayuntamiento, para estas prestaciones. Por ello, no bastará para recibir el servicio con el que el solicitante reúna los requisitos y las condiciones señaladas, si no que será preciso, además que su solicitud pueda ser atendida teniendo en cuenta las disponibilidades presupuestarias existentes.

SECCION 4ª: DE LA MODIFICACIÓN Y EXTINCIÓN

ART. 16: CRITERIOS DE EXTINCIÓN Y MODIFICACIÓN DEL SERVICIO

- a. Son causas de la extinción del servicio de ayuda a domicilio las siguientes:
 - a) La renuncia de la persona usuaria, en este caso deberá firmar el usuario o en quien delegue el documento de cese y quedará invalidada toda vinculación con el Ayuntamiento.
 - b) El cambio del programa individual de atención o del proyecto de intervención que implique un cambio de asignación de recurso y su incompatibilidad con el servicio de ayuda a domicilio.
 - c) Traslado definitivo de su residencia a otro Ayuntamiento.
 - d) Fallecimiento de la persona usuaria.
 - e) Incumplimiento reiterado de los deberes y obligaciones establecidas para las personas usuarias en la prestación del servicio, fijadas en el contrato.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

- f) La falta reiterada en el pago del servicio.
 - g) Desaparición de las causas que motivaron la prestación del servicio
 - h) Ingreso en Residencia de Mayores.
 - i) La devolución de dos cuotas mensuales consecutivas o tres alternas por causa imputable al usuario.
- b. El SAD se guardará 45 días durante todo el año, por período vacacional como reserva de plaza. Si un usuario se ausentara del domicilio por mas de este período establecido causará baja en el servicio. De manera extraordinaria, por motivos de salud se podrán hacer excepciones a propuesta del trabajador/a social Municipal. La cuantía del servicio deberá abonarse íntegramente.
- c. Cuando el usuario se ausente del domicilio más de 45 días supondrá la extinción del servicio, excepto en aquellos casos de hospitalización o recuperación, si se considera necesario mantener las labores de atención personal u otras.
- d. Se procederá a la extinción del servicio cuando los cambios en el núcleo de convivencia, no sean comunicados con antelación.
- e. La permanencia en el domicilio de los familiares o personas obligadas a prestarle las atenciones, cuando exceda de dos meses, dará lugar a la extinción, según el informe social de los Servicios Sociales de atención primaria del Ayuntamiento.
- f. La ocultación de datos decisivos. En el caso de tratarse de dato económicos podrá suponer el reintegro del 100% del coste del servicio desde la fecha de alta en este
- g. Además, con carácter general, la alteración de las circunstancias serán tenidas en cuenta para la concesión del servicio, podrá dar lugar a la modificación de las condiciones de la prestación en las que fuera concedido inicialmente. Los cambios de circunstancias, en cualquier caso, deberán sustanciarse en el expediente individual, mediante un nuevo informe social.
- h. Cuando se trate de un servicio público de ayuda a Domicilio asignado a personas en situación de dependencia en la correspondiente resolución del Programa Individual de Atención, conforme a lo establecido en el Decreto 176/2007, del 6 de septiembre, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema en la Comunidad Autónoma de Galicia, la incoación por parte de la entidad titular del servicio de un expediente de extinción o la modificación de las condiciones de prestación del servicio deberá notificarse en todo caso al órgano competente para dictar resolución del Programa Individual de Atención.
- i. En el caso de que en un domicilio se produzcan plagas de animales (pulgas, piojos,...) se procederá a la suspensión temporal del servicio, hasta que la vivienda reúna las condiciones de desinfección y fumigación ajustadas, dando un plazo de diez días para solventar el problema. Si pasado este tiempo no se solventó la plaga se procederá a la extinción del servicio.
- j. La extinción del servicio por incumplimiento de la normativa de esta Ordenanza, ocasionará la no tramitación de un nuevo expediente en el período de un año, salvo excepciones valoradas por el/la trabajador/a social.

SECCIÓN 5ª: DE LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

ART. 17 CRITERIOS DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.

Son causa de suspensión temporal del servicio, previa tramitación del correspondiente expediente, o informe razonado del personal técnico coordinador del servicio, que deberá incorporarse al expediente personal, las que siguen:

1. Ausencia temporal del domicilio: En este caso el servicio podrá suspenderse por un máximo de 45 días, debiendo acreditar la persona usuaria las causas que motivan su ausencia.
2. Modificación Temporal de las causas que motivaron la necesidad del servicio: Podrá suspenderse el servicio en tanto persista el cambio de circunstancias causantes de la suspensión, con excepción de las plazas vinculadas a un derecho ejercido dentro del Sistema de Autonomía a la Atención de Dependencia, supuesto en el que se estará dispuesto en la correspondiente normativa reguladora.

Durante la suspensión temporal del Servicio se procederá al cobro de la tarifa correspondiente.

Se procederá a la reanudación del Servicio a petición del interesado.

Se restablecerá la prestación de forma inmediata en las suspensiones inferiores a 45 días. Cuando la suspensión sea superior a ese período, causará baja.

SECCION 6ª: DE LA DENEGACIÓN DEL SERVICIO

ART.18 CRITERIOS DE DENEGACION DEL SERVICIO

Será motivo para denegar este Servicio:

1. Que la vivienda no reúna las condiciones de habitabilidad, carezca de agua, luz, sea una chabola,...
2. Para acceder a este servicio por otra entidad que tiene el Servicio de Ayuda a Domicilio (ISFAS, MUFACE, ONCE,...). Para presentar la solicitud en el Ayuntamiento se deberá aportar justificación de denegación por otras Entidades.
3. Residir en una pensión, hostel, hotel, habitaciones realquiladas ...
4. Tener concedido algún miembro de la unidad de convivencia el SAD o cualquiera análogo.
5. Incumplimiento de los requisitos recogidos en la presente Ordenanza.

SECCION 7ª: DEL REGIMEN SANCIONADOR

ART. 19: FALTAS.

Las faltas sujetas a la sanción se clasifican en leves, graves y muy graves.

Son faltas leves:

1. No comunicar la ausencia del domicilio.
2. No colaborar en la prestación del servicio.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

3. La demora injustificada en el pago de un recibo.

Son faltas graves:

1. La comisión de dos faltas leves en el período de seis meses.
2. La falta de respeto al personal que presta el servicio.
3. Superar el límite de tiempo establecido para la baja temporal.
4. Hacer un uso inadecuado del servicio:
 - Dedicar el tiempo de servicio a tareas no incluidas en el alta.
 - Ocultar la presencia de otras personas en el domicilio.
 - La demora injustificada en el pago de los recibos del servicio.
 - El incumplimiento de los compromisos acordados por el usuario.

Son faltas muy graves:

1. La comisión de dos faltas graves en un período de seis meses.
2. La agresión física o psicológica y/o el acoso al personal que presta el servicio.
3. La demora injustificada en el pago de tres recibos del servicio.
4. El incumplimiento doloso de los compromisos del usuario.
5. Falsedad en la documentación presentada u ocultación parcial o total de información prioritaria para la prestación del servicio.
6. Residencia efectiva en domicilio distinto al señalado en el alta.

ART. 20: SANCIONES

Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiera lugar, las sanciones que se podrán imponer a los usuarios que incurran en alguna de las faltas mencionadas en el artículo anterior serán las siguientes:

1. Por faltas leves: Amonestación por escrito del/la Concej/a Delegado/a, competente en materia de Servicios Sociales.
2. Por faltas graves: La suspensión temporal de días efectivos de prestación, siendo un mínimo de tres y un máximo de quince.
3. Por faltas muy graves: La baja definitiva del servicio

Si a través de la instrucción del expediente sancionador se apreciarán situaciones excepcionales se podrán sancionar con una suspensión temporal de prestación de cuarenta y cinco días efectivos de prestación.

ART. 21: ÓRGANOS SANCIONADORES

Las sanciones por faltas leves serán impuestas por el/la Concej/a Delegado/a de Bienestar Social, previa audiencia del interesado.

Las sanciones por faltas graves y muy graves serán impuestas por la Excelentísima Alcaldía-Presidentencia, previa audiencia del interesado, a propuesta del/la Concej/a Delegado/a de Bienestar Social.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

La tramitación de los expedientes sancionadores se llevarán a cabo desde el Departamento de Servicios Sociales, que seguirá la normativa establecida en la legislación vigente.

De forma cautelar el órgano competente para la resolución del expediente sancionador podrá adoptar, previo informe motivado, aquellas medidas de carácter provisional que aseguren la eficacia de la resolución. El acuerdo será motivado y se podrá establecer la suspensión de la prestación del servicio.

ART. 22: PRESCRIPCIÓN DE LAS SANCIONES

Las sanciones por faltas leves prescribirán a los seis meses y las sanciones por faltas graves o muy graves prescribirán al año.

ART. 23: RECURSOS DE LAS SANCIONES

Contra la sanción impuesta, y sin perjuicio de acciones civiles o penales que correspondan, podrán interponerse las reclamaciones o recursos oportunos, de acuerdo con las Leyes de Procedimiento Administrativo y de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa en vigor y a sus normas de aplicación.

En cualquier caso, tanto la resolución inicial como las que se deriven del procedimiento, deberán indicar al interesado las posibilidades de recurso al que pueda acogerse.

SECCIÓN 8ª: DEL FINANCIAMIENTO DEL SERVICIO

ART. 24: DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD ECONÓMICA DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO.

Para S.A.D. MUNICIPAL:

Vendrá determinada por la Ordenanza Fiscal reguladora del servicio de ayuda a domicilio, vigente.

Podrán acceder al S.A.D. en régimen de gratuidad y de forma excepcional, y siempre a la propuesta de los/las trabajadores/as sociales, aquellos casos en los que la prestación se conceda como una medida de control necesaria para los casos en que se adviertan situaciones de alto riesgo para los miembros más vulnerables de la unidad familiar. Así como cualquier otra situación que repercuta en la economía familiar y produzca una precariedad económica.

Para S.A.D. DEPENDENCIA:

Vendrá determinada por los siguientes puntos que se publicarán próximamente.

1. Para los efectos de este artículo se considerará persona usuaria aquella para la que solicite el servicio. En el caso de intervención con familias, se entenderá como persona usuaria a uno de los miembros adultos de la unidad de convivencia responsables de los menores que formen parte de ella.
2. La capacidad económica de las personas usuarias del servicio de ayuda en el hogar se calculará en atención a su renta y, si es el caso, a su patrimonio. Se tendrán en cuenta, además, las personas convivientes económicamente dependientes, de acuerdo con lo establecido en los párrafos siguientes.
3. La renta se valorará atendiendo a los ingresos netos que perciban, que comprenderán los rendimientos de trabajo, incluidas pensiones y prestaciones de previsión social, cualquiera que sea su régimen; los rendimientos del capital mobiliario e inmobiliario;



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

los rendimientos de las actividades económicas y las ganancias y pérdidas patrimoniales.

4. Para el cómputo del patrimonio se estará a lo dispuesto en la normativa fiscal en vigor sobre el patrimonio, entendiéndose por tal el conjunto de bienes y derechos del contenido económico de que sea titular la persona usuaria del servicio, con deducción de las cargas y gravámenes que disminuyan su valor, así como las deudas y obligaciones personales de las que deba reponder. Se considerarán exentos del cómputo de la vivienda habitual en la que se preste el servicio y los bienes y derechos cualificados como exentos en la normativa aplicable sobre el impuesto del patrimonio. En los supuestos de cotitularidad, sólo se tendrá en consideración el porcentaje correspondiente a la propiedad del beneficiario.
5. En el caso en que la persona usuaria tuviese cónyuge o pareja de hecho las rentas de ambos tendrán la consideración de rentas computables, entendiéndose en este caso por renta personal la mitad de la suma de los ingresos de ámbos miembros de la pareja.
6. La capacidad económica por razón de renta se determinará dividiendo la renta o rentas computables, de acuerdo con el apartado anterior, entre la suma de todos los convivientes: el perceptor o perceptores de rentas computables y, si es el caso, el cónyuge y los ascendientes o hijos/as menores de 25 años, o mayores de esta edad en situación de discapacidad, que dependan económicamente de los citados perceptores.
7. La capacidad económica resultante será la correspondiente a la renta de la persona usuaria, calculada de acuerdo con los apartados anteriores, modificada al alza, si fuese el caso, por la suma de un 5% del valor del patrimonio neto que supere el mínimo exento para la realización de la declaración del impuesto sobre el patrimonio en vigor a partir de los 65 años de edad, de un 3% de los 35 años a los 65 años y de un 1% a los menores de 35 años.
8. Para el cómputo de la renta o del patrimonio se tendrán en cuenta los datos correspondientes en la última declaración fiscal disponible o pensión conocida.
9. El Ayuntamiento como titular del servicio establecerá los mecanismos de revisión anual para la actualización de la información relativa a la capacidad económica de las personas usuarias del S.A.D.

ART. 20: PARTICIPACIÓN EN LA FINANCIACION DEL SERVICIO DE LAS PERSONAS USUARIAS

S.A.D. MUNICIPAL:

Se regirá por la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa del S.A.D.

S.A.D. DEPENDENCIA:

1. En el caso de que la capacidad económica de la persona usuaria sea igual o inferior al Indicador Público de Rentas de Efectos Múltiples (IPREM), quedará exenta de la obligación de participar en el coste del servicio.
2. Para el resto de los supuestos el Ayuntamiento establecerá una regulación progresiva del copagamiento del servicio que deberá respetar en todo caso los límites expresados en la siguiente escala:

a) Las personas usuarias con una capacidad económica superior al 100% pero que no exceda del 300% del indicador público de renta de efectos múltiples asumirán un mínimo de un 5% y un máximo del 20% del coste del servicio.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

- b) Las personas usuarias con una capacidad económica superior al 300% pero que no exceda del 500% del indicador público de renta de efectos múltiples asumirán un mínimo de un 21% y un máximo del 60% del coste del servicio.
- c) Las personas usuarias con una capacidad económica superior al 500% del indicador público de renta de efectos múltiples asumirán un mínimo de un 61% del coste del servicio.

3. Sin perjuicio de lo establecido en el texto anterior, se podrán contemplar excepciones a los criterios generales en los casos en los que la problemática principal atendida sea relativa a la desestructuración familiar, a la exclusión social y a la pobreza infantil.

4. Se podrán descontar de los ingresos totales, el gasto que suponga el ingreso en Residencia de la Tercera Edad, del conyuge del titular de la ayuda, el gasto de un centro especializado por motivos de salud, u otros gastos extraordinarios según el criterio del técnico municipal que evalúe el expediente.

DISPOSICIÓN ADICIONAL DEROGATORIA

Queda derogada la Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio publicada en el B.O.P. en fecha 09 de septiembre de 2000.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Ordenanza entrará en vigor a los 15 días de la publicación en el BOP de acuerdo plenario de la aprobación definitiva, permaneciendo en vigor hasta su modificación o derogación expresa.

ANEXO I

NORMAS BÁSICAS PARA USUARIOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

PRESTACIONES

Tareas de atención en el hogar.-

Limpieza habitual, es la que se hace como apoyo a los usuarios en las tareas cotidianas en función de la necesidad puede incluir: barrer, fregar suelos, limpiar sanitarios, fregar y colocar la vajilla de uso diario, limpiar el polvo, hacer las camas,....

Preparación de la comida, se incluirá la recogida y limpieza de los utensilios utilizados.

Compra, el auxiliar deberá hacer la compra con el dinero del usuario proporcionándole el día de servicio y juntos realizarán la lista de la compra. Cuando existan devoluciones el auxiliar presentará el cambio junto con justificantes de pago correspondientes.

El usuario está obligado a repasar las cuentas delante del auxiliar y si hay algún error, subsanarlo en su presencia. No podrán hacer reclamaciones a "posteriori".

Los auxiliares nunca realizarán compras del usuario, fuera del tiempo asignado de servicio al igual que no podrán emplear ese tiempo para realizar su compra personal.

Cuando la compra total supere los 8 kg de peso, se realizarán varios viajes o se utilizará un carro de compra, que el usuario está obligado a tener a tal fin.

Las compras se realizarán en los comercios más cercanos al domicilio del usuario, optimizando los días dedicados a la compra.



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

Los productos de compra serán siempre de primera necesidad.

QUEDAN EXCLUIDAS COMO TAREAS DEL HOGAR DEL SAD

- Limpiar el exterior de la vivienda, escaleras y portales, excepto cuando no exista otro modo y sea determinado por el/la trabajador/a social municipal.
- Movilizar y limpiar persianas y ventanales que conlleven asomarse al exterior con riesgo y peligro físico para el auxiliar del servicio.
- Abrillantar objetos de plata y dorados, objetos y muebles de piel (a excepción de zapatos).
- Dar cera a muebles y suelos
- Dar blanqueador a las baldosas
- Fregar de rodillas
- Lavar ropa a mano
- Emplear productos tóxicos de limpieza
- Pasar la plancha a la ropa interior, paños de cocina y de limpieza
- Limpiar habitaciones o realizar tareas para familiares autónomos que vivan en su domicilio o estén de visita
- Subirse a sillas, mesas, escaleras,..., que no reúnan las suficientes garantías de seguridad
- Limpiar excrementos de animales.
- Cualquier otra actividad que no sea adecuada a la normativa municipal vigente (bajar basura fuera del horario de servicio estipulado, sacudir alfombras,...)

Tareas de Atención Personal.-

- Higiene

Apoyo en la higiene personal, incluyendo el baño, cambio de ropa y todo lo que requiera la higiene habitual.

El aseo personal incluye también el cambio de sábanas, ventilación, orden y recogida en la habitación de todos los objetos y productos empleados, así como secar y recoger el cuarto de baño si se emplea para el aseo.

La ayuda prestada en el baño y en el aseo estará adaptada a la necesidad de cada usuario.

- Movilizaciones.

La movilización en la cama del usuario de más de 80 kilos de peso, se realizará con ayuda técnica o con dos personas (familiar y auxiliar o dos auxiliares si no tiene familia o si el familiar presenta discapacidad), para evitar el riesgo físico del usuario y lesiones del auxiliar.

QUEDAN EXCLUIDAS DE LA ATENCIÓN PERSONAL

- Tareas que sean competencia de otros profesionales (enfermera, médico, podólogo, fisioterapeuta, peluquera,...)
- En el caso de usuarios diabéticos, los auxiliares no podrán realizar la administración vía inyectables, cortar uñas de pies y manos, ni asear cualquier tipo de herida.
- Cambios de sondas, cura de drenajes, cambio de material de traqueotomía, cura de gastrotomía, administración de medicación sin prescripción médica escrita, revisión de sondas nasogástricas, administración de medicamentos por vía parenteral, y cualquier otro proceso complejo de



CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL

enfermería, a excepción de los realizados cotidianamente por el cuidador habitual (alimentación sonda, aspiraciones,...)

LAS NORMAS SON PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO Y DE SU PROPIO BIENESTAR , LA CONTINUIDAD EN EL SERVICIO DEPENDERÁ DEL BUEN USO QUE SE HAGA DEL MISMO.