



# ADMINISTRACIÓN LOCAL COMARCAS

## COMARCA DE SOBRARBE

3547

### ANUNCIO

El Consejo Comarcal de Sobrarbe, en sesión ordinaria celebrada el 30 de Marzo de 2015, aprobó inicialmente diversas modificaciones del texto regulador del Reglamento regulador del servicio de Ayuda a domicilio de la Coamrca de Sobrarbe.

Habiéndose procedido a su información en el tablón de anuncios y Boletín Oficial de la Provincia de Huesca n.º 66 de 09 de abril de 2015, durante treinta días hábiles sin haber recibido reclamaciones, De conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, se entiende definitivamente aprobadas dichas modificaciones y se procede a la publicación Íntegra del Reglamento Modificado:

### REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LA COMARCA DE SOBRARBE

La ley 5/2009, de 30 de junio, de 2009 de Servicios Sociales de Aragón, da respuesta al mandato expreso del Estatuto de Autonomía de Aragón, según la reforma aprobada por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, que en materia de bienestar y cohesión social incluye la obligación de los poderes públicos de Aragón de promover y garantizar un Sistema Público de Servicios Sociales suficiente para la atención de personas y grupos, orientado al logro de su pleno desarrollo personal y social, así como especialmente a la eliminación de las causas y efectos de las diversas formas de marginación o exclusión social, regulando un sistema que reposa, funcionalmente, sobre la distinción entre servicios sociales generales, destinados al conjunto de la población y servicios sociales especializados, dirigidos a aquellas personas que requieren una atención específica.

El artículo 36.2 de la citada ley, en su letra b), contempla el Servicio de Ayuda a Domicilio entre los servicios sociales generales.

El Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado mediante Decreto 143/2011 de 14 de junio, regula el servicio de ayuda a domicilio como una prestación de servicio de naturaleza complementaria.

### CAPITULO I CONCEPTO, NATURALEZA Y FINALIDAD

#### Art. 1. *Concepto y naturaleza*

1. El Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) es una prestación de servicio de los servicios sociales generales del sistema público de servicios sociales que proporciona un conjunto de atenciones orientadas a facilitar un entorno de convivencia adecuado y tiene como objeto la prestación de una serie de atenciones a las personas y, en su caso, a las familias en su domicilio.

2. El servicio cumplirá una de las siguientes finalidades:

a) Facilitar el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria a aquellas personas con limitaciones de autonomía personal, con objeto de evitar o, en su caso, retrasar, el ingreso en centros de carácter residencial, ofreciendo también la realización de tareas de apoyo puntual o sustitución, en su caso, de las personas cuidadoras en su domicilio.

b) Intervenir en situaciones de conflicto psicofamiliar para algunos de los miembros de la unidad de convivencia.

3. El SAD tiene naturaleza de prestación esencial para personas en situación de dependencia y de prestación complementaria para el conjunto de la población.



### **Art. 2. *Ámbito de aplicación***

Se trata de un servicio gestionado por la Comarca de Sobrarbe a través del Centro de Servicios Sociales, dentro del programa de apoyo a la familia y a las diferentes unidades de convivencia. Su ámbito de aplicación territorial será por tanto, los municipios que componen la Comarca de Sobrarbe.

### **Art.3. *Finalidad***

El Servicio se aplicará a determinados estados de necesidad que se establecerán sobre la base de escalas de incapacidad física, psíquica, social y nivel de autonomía personal. Nunca se realizará aquello que la persona atendida o la familia pueda realizar, favoreciendo así su autonomía.

Prestará apoyo y ayuda a las familias pero nunca ha de eximirles de sus responsabilidades. El SAD tiene las siguientes finalidades:

- Preventivas: De situaciones personales que puedan motivar un deterioro físico, psíquico o la exclusión social.
- Asistenciales: Para dar respuesta a las necesidades de desarrollo personal y convivencial, procurando la mejora de su calidad de vida.
- Promocionales: De la autonomía de las personas con limitaciones para facilitarles la permanencia en su medio habitual

### **Art. 4. *Objetivos***

Los objetivos serán los siguientes:

1. Favorecer que el usuario (y/o su familia) adquiera, mantenga o recobre los recursos, las habilidades y los hábitos adecuados que les permitan mantener una vida lo más autónoma y satisfactoria posible, permaneciendo en su medio habitual, compensándole los posibles déficits o discapacidades y evitando situaciones de deterioro personal, familiar o social.
2. Evitar o retardar el internamiento de aquellas personas (mayores, niños o discapacitados) que a causa de sus déficits físicos, psíquicos o sociales no pueden continuar viviendo en su domicilio sin ayuda.
3. Prevenir situaciones de crisis familiares provocadas por situaciones de sobrecarga en aquellas familias que no son capaces de superar, por sus propios medios, la crisis coyuntural que padecen, apoyándoles para afrontar las responsabilidades de la vida diaria.
4. Prestar atención a las situaciones de dependencia.
5. Prevenir situaciones de exclusión social.
6. Servir como medida de apoyo a las familias y/o personas cuidadoras de los usuarios del servicio.
7. Apoyar a las unidades de convivencia para afrontar las responsabilidades de la vida diaria.
8. Las intervenciones del SAD deberán orientarse, cuando así lo requiera el caso, a la potenciación de las relaciones humanas (con familiares y comunidad) del usuario y a la mejora de su capacidad de autoestima, aspecto que está en relación directa con las posibilidades de mejora en la autonomía personal.
9. Todas las intervenciones que se hagan en el marco del SAD tendrán un carácter preventivo, educativo y rehabilitador, desde una perspectiva de atención integral y polivalente.

### **Art. 5. *Características***

- Público: Es un recurso de la administración Pública abierto a toda la población de la Comarca de Sobrarbe.
- Transitorio: Se trata de un recurso temporal mantenido hasta conseguir los objetivos de autonomía propuestos o por el tiempo establecido por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales en el caso de prestación esencial.
- Polivalente: Cumple una amplia gama de atenciones para cubrir las necesidades de las personas o unidades convivenciales.
- Se establecen criterios de prioridad, de forma que puedan ser valoradas las situaciones de necesidad social. Como prestación esencial se estará a lo propuesto por el IASS. Para la valoración del SAD como prestación complementaria se aplicará el baremo en el que se



analizan los aspectos familiares, económicos, de salud, vivienda y relacionales de los usuarios.

## **CAPITULO II USUARIOS DEL SERVICIO**

### **Art. 6. Personas destinatarias**

*Las personas que estén empadronadas en un municipio de la Comarca de Sobrarbe.*

Podrán recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio todas aquellas personas que carezcan o tengan mermada la autonomía personal, temporal o permanente, para mantenerse en su medio habitual de vida, y que residan en cualquier municipio de la Comarca de Sobrarbe, cuando se encuentren en alguna de las situaciones de necesidad descritas en este reglamento. Como excepción y previo informe se considerarán situaciones de arraigo de la persona solicitante y de sus cuidadores.

En concreto, podrán ser usuarios del SAD:

A - Personas que se encuentren en situación de dependencia y tengan reconocida dicha situación en grado o, en su caso, en grado y nivel efectivo conforme al calendario establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre. Estos usuarios accederán al SAD como prestación esencial.

B - Personas en los siguientes supuestos:

- Personas con limitaciones para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, no reconocidos como personas en situación de dependencia y que se encuentren dentro de los siguientes supuestos:

- Personas mayores de 65 años no reconocidas como dependientes o que habiendo sido reconocidos como personas en situación de dependencia no se les haya resuelto la prestación del SAD como prestación esencial.
- Personas con discapacidad que, independientemente de su edad, tengan reconocido un 65% de minusvalía.

- Personas que viven solas sin red de apoyo o con red en situación de riesgo de exclusión, que presentan algún tipo de deterioro personal que limita su capacidad y grado de autonomía.

- Personas solicitantes de la valoración de la dependencia, pendientes de resolución o de aplicación efectiva del recurso que les corresponda.

- Personas cuidadoras habituales que requieren apoyo en la atención personal a la persona cuidada; personas cuidadoras que requieren apoyo en situaciones sobrevenidas por razones psicofísicas; y personas cuidadoras de menores de doce años.

- Personas cuyo entorno familiar o social presente problemas de desarraigo convivencial y, en general cuando exista una situación de desatención o dificultades familiares valorada técnicamente y en la que se establezca un programa de intervención del Centro de Servicios Sociales.

Los usuarios contemplados en el apartado b) accederán al SAD como prestación de naturaleza complementaria.

El Servicio de Ayuda a Domicilio no será aplicable a aquellas personas que requieran una atención continuada y permanente por la incapacidad total de la persona, salvo como recurso complementario

## **CAPITULO III PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **Art.7. Situaciones de necesidad**

El SAD se prestará en función de las siguientes situaciones de necesidad:

- Respecto a la persona sobre la que revierten los cuidados, cabrá atender:

1.1 Necesidades relacionadas con la higiene, salud, alimentación, entendidas como dificultades para realizar por si mismos las ABVD, tanto cuando las situaciones sean de carácter temporal como permanente.

1.2 Necesidades referidas a la vida relacional, entendidas como dificultad para realizar



acciones de fomento de las relaciones familiares y sociales y las derivadas de la soledad y el aislamiento social.

1.3 Necesidades relacionadas con la organización doméstica, así como la necesidad de un entorno más integrador que posibilite la autonomía dentro del hogar como en el acceso al mismo.

1.4 Necesidades relacionadas con la seguridad personal.

1.5 Necesidades relacionadas con la carencia de habilidades y destrezas para el autocuidado o falta de hábitos de vida saludable o habilidades sociales.

- Respecto a las personas cuidadoras habituales, cabrá atender.

2.1 Necesidades de apoyo en tareas concretas de cuidado personal.

2.2 Necesidades relacionadas con la prevención, derivadas de la sobrecarga emocional y física de las personas cuidadoras de personas dependientes y del deterioro de las relaciones familiares y/o sociales.

2.3 Necesidad de compatibilizar vida familiar y laboral.

2.4 Necesidad de aprendizaje de habilidades para el cuidado.

#### **Art. 8. Modalidades de prestación**

Sin perjuicio de lo recogido en el artículo anterior, el SAD comprende las siguientes modalidades:

- Atención de carácter personal. Y dentro de las mismas estarán también comprendidas:
- Atención de apoyo a las personas cuidadoras en el domicilio
- Atención de carácter psicosocial y educativo.
- Servicios complementarios.

- Atención de carácter doméstico

Todas las actividades, y más en concreto las de carácter doméstico, tendrán un carácter complementario de las propias capacidades del usuario y/o la unidad de convivencia. Se excluyen expresamente del SAD las siguientes actuaciones:

- Las atenciones a otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.
- Las actividades y tareas no prescritas.
- Las actuaciones de carácter sanitario o de cualquier otra índole que requieran una cualificación profesional específica.

#### **Art. 9. Atenciones de carácter personal.**

Incluye aquellas actividades básicas de la vida diaria y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias. Van dirigidas a promover y mantener su autonomía personal y a fomentar hábitos adecuados de conducta y adquirir habilidades básicas relacionadas con:

- Apoyo en el aseo e higiene personal.
- Apoyo para levantarse y acostarse.
- Apoyo para comer y beber.
- Ayuda en el vestir y desvestir.
- Apoyo en la movilización dentro del hogar.
- Orientación en tiempo y espacio.
- Mantenimiento de funciones fisiológicas y hábitos saludables.



**Art. 9.1. Atención de apoyo a las personas cuidadoras en el domicilio.**

Incluye aquellas actividades y tareas tanto personales como domésticas de apoyo, e incluso sustitución temporal de la persona cuidadora en el domicilio de la persona cuidada para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.

**Art. 9.2. Atención de carácter psicosocial y educativo**

Intervenciones técnico-profesionales formativas y de apoyo al desenvolvimiento de las capacidades personales, de afectividad, a la convivencia y la integración así como el apoyo en la cohesión familiar. Quedan incluidas:

- Asesoramiento, seguimiento, intervención y tratamiento social.
- Compañía para evitar situaciones de soledad y aislamiento.
- Acompañamiento fuera del hogar para realizar gestiones (visitas médicas, tramitación documentos y otras análogas).
- Visitas a familiares
- Actividades de ocio y entrenamiento dentro del domicilio.
- Entrenamiento y aprendizaje para la adecuada realización de las actividades de limpieza y mantenimiento del hogar.
- Orientación para la organización de la economía doméstica.
- Utilización de equipamientos básicos.
- Establecimiento de pautas de vida saludable (pautas alimenticias, de higiene y aseo personal y otras relativas a generar habilidades dirigidas al autocuidado).
- Cualquier otro tipo de actuación que potencie las relaciones sociales, refuerce vínculos familiares y con el entorno.

**Art. 9.3. Servicios complementarios**

1.- Se consideran servicios y actividades complementarios los prestados, tanto en el domicilio como fuera de éste, por entidades y/o profesionales diferentes a los del SAD propiamente dicho.

Se pueden señalar los siguientes: Lavandería externa, servicio de comidas a domicilio, adaptaciones para el acondicionamiento del hogar, ayudas técnicas para la autonomía personal, teleasistencia y otras similares, peluquería, podología, actividades de mantenimiento de las funciones físicas y motoras de la persona, fisioterapia, terapia ocupacional, y otros servicios y actividades siempre y cuando tengan carácter complementario e incida de manera positiva en la calidad de vida, grado de autonomía del usuario y favorezca la permanencia de éste en el entorno, evitando internamientos.

2.- La Comarca de Sobrarbe, en el ámbito de sus competencias, podrá incluir en sus catálogos tales servicios y actividades complementarios. Desarrollando los correspondientes reglamentos y ordenadas fiscales de estos servicios complementarios.

**Art.10. Atenciones de carácter doméstico.**

Aquellas actividades y tareas dirigidas al cuidado y gestión del domicilio del usuario y de sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia. En concreto se contemplarán:

- Respecto a la limpieza de la vivienda: Limpieza cotidiana y general de las estancias de uso diario de la vivienda, salvo casos específicos de necesidad en las que dicha tarea será determinada por el personal técnico responsable del Servicio. Se incluyen, además, pequeñas reparaciones domésticas que el usuario realizaría por si mismo y no requieren de la participación de profesionales.
- Respecto a la ropa: Lavado y planchado de la ropa, orden, repaso y compra de ropa si fuese necesario y a cargo del usuario.
- Respecto a la alimentación: Labores de compra y preparación de alimentos tanto



personales como domésticas.

**Art. 11. Criterios técnicos comunes.**

La prescripción del servicio se ajustará, con carácter general, a los siguientes criterios técnicos:

- a) El SAD es un servicio idóneo ante cualquiera de las situaciones de necesidades descritas en el artículo 7 del presente reglamento y para las personas en situación de dependencia de los grados I y II.
- b) La prestación del servicio podrá contemplar atenciones personales, domésticas o ambas.
- c) En el supuesto de que el contenido de la prestación incluya atenciones de carácter personal y doméstico, la intensidad de la atención de carácter doméstico será suficiente con un tercio del tiempo total asignado para las personas en situación de dependencia del grado III y II, y dos tercios del tiempo asignado para el resto.
- d) En el caso de personas en situación de dependencia los servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar solo podrán prestarse conjuntamente con los servicios relacionados con la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria.
- e) Ante una situación de cambios frecuentes de domicilio del usuario, deberá valorarse la procedencia de este servicio o de otros recursos.
- f) Habrá de tenerse en cuenta las condiciones de la vivienda para la prestación del servicio, no pudiendo prestarse dicho servicio en los siguientes supuestos:

- Viviendas con riesgo de derrumbamiento
- Viviendas insalubres (plagas, infestaciones, etc) que pongan en riesgo la prestación del servicio.

En estos casos se comunicará por escrito a los usuarios la necesidad de modificación de estas condiciones de la vivienda, estableciendo en dicho escrito un plazo máximo para mejorarlas, pudiendo ser causa de baja del servicio, el no atender a estas indicaciones, y no poner solución a las mismas.

**Art. 12. Intensidad del servicio.**

1. La intensidad del servicio de ayuda a domicilio se determinará, con carácter general, en horas mensuales de atención, que es el módulo asistencial de carácter unitario cuyo contenido prestacional se traduce en una serie de actuaciones de carácter doméstico y/o personal.
2. Para el conjunto de la población, la intensidad del servicio de naturaleza complementaria, con carácter general, se prestará por un mínimo de ocho horas mensuales y un máximo de cuarenta y cinco mensuales. Excepcionalmente, y previo informe de la trabajadora social, se podrá atender otro tipo de condiciones respecto a los mínimos y máximos establecidos. La prestación mínima diaria será de media hora continuada.
3. Para las personas que tengan reconocida la situación de dependencia, con resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, la intensidad del servicio de naturaleza esencial estará determinada en el mismo.
4. Cuando en la misma unidad de convivencia varios miembros tengan derecho al servicio, a cada usuario se le asignarán las horas de atención personal que le correspondan. Las horas de atención doméstica asignadas a la totalidad de los miembros con derecho de la unidad de convivencia no podrá superar el límite máximo de horas establecido para el usuario con mayor intensidad.
5. El SAD podrá prestarse tanto en días laborables como festivos, con carácter general entre las 8:00 y las 21.00 horas. En días festivos, la prestación preferente será la de servicios de atención personal.
6. El periodo de concesión del SAD de naturaleza complementaria será como mínimo de seis meses y, con carácter general, de un año, prorrogable de oficio mediante informe técnico como consecuencia del seguimiento realizado sin requerir nueva resolución,



siempre y cuando persistan las condiciones iniciales. Excepcionalmente, en situaciones motivadas, excepcionales o de urgencia el período de concesión podrá ser inferior.

7. El SAD de naturaleza complementaria, para apoyar a las personas cuidadoras habituales, se prestará por un máximo de 220 horas al año a una misma unidad de convivencia. Cuando las horas de prestación superen las estipuladas, será preciso un informe social que lo justifique. En esta modalidad de SAD complementario, la Comarca de Sobrarbe, fijará si así lo estima oportuno lo correspondientes índices correctores, para diferenciarlo de otras modalidades de SAD complementario, en la correspondiente ordenanza fiscal.

#### **CAPITULO IV ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

##### **Art. 13. Recursos Humanos.**

1.- El SAD requiere la intervención de distintos profesionales, con la cualificación necesaria para garantizar un nivel óptimo de calidad y eficacia en la prestación del mismo

2.- El equipo básico para la prestación del servicio estará formado por trabajadores sociales, responsables del programa, y auxiliares de ayuda a domicilio. Además para posibilitar una actuación integral del mismo podrán participar otros profesionales de los Centros de Servicios Sociales y de los servicios sociales generales, tanto para la realización de tareas administrativas, organizativas y psicosociales que sean precisas.

3.- En actividades y servicios complementarios podrán intervenir profesionales específicos de servicios sociales y del sistema de salud que se consideren.

4.- No se considerará personal prestador del SAD a los voluntarios, sin perjuicio de que puedan participar en tareas incluidas en los servicios complementarios.

5.- El personal prestador del SAD no podrá disponer de llaves de los domicilios, salvo en situaciones excepcionales valoradas por el profesional de referencia, siempre que conste por escrito la autorización de la persona usuaria, los motivos, la finalidad y el responsable de su custodia.

##### **Art. 14. Trabajadores sociales.**

Este personal, con titulación de Diplomado en Trabajo Social y/o Asistente Social o titulación de grado que corresponda, es el profesional de referencia y el responsable de las actuaciones de gestión directa desarrolladas propiamente por empleados públicos de las administraciones competentes, que tendrán, entre otras, las competencias funcionales que a continuación se detallan:

- Respecto a la persona usuaria, en cada caso:

1.- Valorar la situación de necesidad de la persona y elaborar el diagnóstico social

2.- Elaborar el Programa Individual de Atención (PIA), contemplando las atenciones y tareas más oportunas en cada caso y su intensidad

3.- Realizar el seguimiento y supervisión de cada caso, así como la evaluación de la idoneidad y eficacia de las atenciones recibidas.

4.- Favorecer la participación de los miembros de la unidad de convivencia como apoyo al servicio, así como de los profesionales involucrados en el caso

5.- Fomentar la participación de todos los profesionales involucrados en el caso, mediante reuniones de seguimiento.

6.- Guardar el debido secreto profesional sobre cualquier aspecto o hecho de la familia con la que se interviene del que se tenga conocimiento por el ejercicio profesional

- Respecto al Servicio:

1.- Intervenir en la organización de horarios, en la programación, gestión



y supervisión del servicio

2.- Realizar el seguimiento y evaluar su idoneidad y eficacia

3.- Orientar, coordinar, realizar el seguimiento y evaluación de las intervenciones de las auxiliares de ayuda a domicilio, especialmente en lo referido a revisión de tareas y horarios, cumplimiento de objetivos y evolución del servicio, comunicación de incidencias, detección de nuevas necesidades del usuario, apoyo y asesoramiento a la auxiliar de ayuda a domicilio, seguimiento de incidencias y anomalías, supervisión del cumplimiento de las normas y otras.

4.- Facilitar y promocionar la formación y reciclaje del personal auxiliar de ayuda a domicilio

5.- Gestionar las quejas formuladas por los usuarios así como por quienes presten el servicio

6.- Coordinar con otros agentes que intervienen en el servicio (unidad administrativa, familia, etc.) especialmente en lo que se refiere a comunicación de altas y bajas, facilitación de datos para la facturación mensual, elaboración de propuestas y memorias, etc.

7.- Coordinar el servicio con otros recursos de la Red de Servicios Sociales o con otros sistemas de protección social.

#### **Art. 15. Auxiliares de Ayuda a domicilio.**

1.- Las Auxiliares de ayuda a domicilio son las personas que, con la cualificación profesional requerida, se encargan de realizar las tareas establecidas por los trabajadores sociales de las Corporaciones Locales

2.- El personal de ayuda a domicilio tendrá, entre otras, las funciones que a continuación se detallan:

a) Realizar las actuaciones de carácter personal y doméstico para apoyar a las personas en la realización de las Actividades básicas de la vida diaria

b) Prestar a las personas usuarias la atención adecuada a sus necesidades, realizando un trabajo educativo y contribuyendo a la inserción y normalización de situaciones a nivel individual y convivencial

c) Estimular el protagonismo de la persona usuaria, no sustituyéndola en aquellas tareas que pueda desarrollar autónomamente

d) Facilitar a las personas usuarias canales de comunicación con su entorno y con el personal técnico responsable del servicio.

e) Cumplimentar la documentación de registro que le corresponda en los modelos establecidos para el servicio

f) Participar en la coordinación y seguimiento del servicio, facilitando la información necesaria sobre las personas usuarias.

g) Guardar el debido secreto profesional.

3.- Principios éticos del personal de Ayuda a Domicilio

a) Respetar a las personas con las que se interviene reconociendo las diferencias de nacionalidad, religión, opinión política o forma de vida y asegurando a cada individuo la misma calidad del Servicio

b) Preservar la independencia de la persona y promover su autonomía:

- no sustituyendo a la familia,

- no imponiendo los propios valores y/o ideas sobre un determinado

aspecto

- adaptándose tanto a como sea posible al comportamiento y hábitos de

la familia

- siendo cuidadosos con los bienes y objetos que pertenecen a otras

personas,

no modificando su situación sin consultar con el

usuario pues puede

considerarse como una

intromisión en sus recuerdos, en sus vivencias; ni

deshacerse de

ninguno de ellos sin haberlo consultado previamente

c) Evitar gastos y/o ruidos innecesarios: luces encendidas, grifos abiertos, golpes

d) Ser discretos en:

- evitar comentarios sobre la vida personal del usuario





- mantener actitudes imparciales, no evidenciando posicionamientos ni simpatías
- no hacer comentarios sobre diferentes casos de los que se sea responsable
- e) Dar a conocer y recordar las condiciones indispensables para la calidad del trabajo, los medios necesarios y los límites del mismo
- f) Ser conscientes de las funciones a desarrollar y no hacer ni más ni menos de lo pautado en el cuadro de tareas
- g) Hacer constar por escrito, de forma objetiva en el diario todo aquello que consideremos relevante para el servicio. Esto ayudará a evaluar los objetivos y el proceso que se está llevando a cabo
- h) Evitar el exceso de familiaridad en el trato a los usuarios para evitar consecuencias negativas como la pérdida de autoridad como profesionales
- i) Guardar el debido secreto profesional sobre cualquier aspecto o hecho de la familia con la que se interviene del que se tenga conocimiento por el ejercicio profesional.
- j) Responsabilizarse sobre la aplicación de los métodos de trabajo, de la forma de intervenir y del tipo de relación que se establece con las personas
- k) no solicitar favores personales para evitar relaciones de dependencia
- l) no facilitar el teléfono particular a los usuarios para no fomentar su dependencia hacia el profesional ni una intromisión en su espacio personal
- m) estar interesados en el perfeccionamiento de las propias técnicas profesionales y en la búsqueda de ampliación de conocimientos, evitando el estancamiento profesional
- n) ser puntuales y conscientes de que si no, se está disponiendo del tiempo de una persona sin su consentimiento
- ñ) ser pulcros y meticulosos respecto a la higiene personal
- o) No aceptar obsequios por parte del usuario
- p) no fumar ni comer en el domicilio del usuario
- q) en caso de necesitarse más tiempo de atención, comunicarlo con el tiempo suficiente al trabajador social, y en ningún caso continuar realizando el servicio de forma particular e independiente
- r) comunicar las faltas de asistencia con la mayor antelación para que se pueda tomar las medidas oportunas

## CAPITULO V TITULARIDAD, GESTION Y COMPATIBILIDAD

### **Art. 16. Titularidad del servicio de Ayuda a domicilio**

El SAD es de titularidad pública y su organización es competencia de la Comarca de Sobrarbe.

### **Art. 17. Gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio**

Tal y como se desarrolla en la normativa, la Comarca de Sobrarbe gestionará el Servicio de Ayuda a Domicilio de forma directa o indirecta. En caso de que se preste de forma indirecta se realizará la prestación a través de las diversas modalidades de contratación de servicios públicos regulados en la normativa vigente sobre contratos del sector público. Las entidades o empresas prestadoras del servicio deberán cumplir los requisitos de autorización y acreditación vigentes en cada momento. Así mismo estarán sujetas a la inspección y al régimen sancionador en materia de servicios sociales.

Las entidades privadas no podrán subcontratar la ejecución de la prestación principal del servicio de ayuda a domicilio, entendiéndose por tal la atención regular y continuada realizada en el domicilio de la persona usuaria.

### **Art. 18. Régimen de compatibilidades**

1. Para el conjunto de la población, el SAD será compatible con las prestaciones de servicio, económicas y tecnológicas del sistema público de servicios sociales que contribuyan a la



consecución de objetivos previstos para el mismo.

2. El régimen de compatibilidades para las personas que tienen reconocida la dependencia será el establecido en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

3. Serán incompatibles los mismos servicios en la modalidad de esencial y complementaria.

4. Asimismo esta prestación complementaria será incompatible con la percepción por parte de la unidad familiar de otra ayuda de similares características obtenidas por otros medios, a no ser que a juicio del profesional se valore una posible compatibilidad de objetivos.

## **CAPITULO VI PROCEDIMIENTO Y ACCESO**

### ***Art. 19. Prescripción y acceso a servicios de naturaleza esencial***

1. Las características o condiciones de prescripción del Servicio de Ayuda a Domicilio de naturaleza esencial, para personas en situación de dependencia con grado efectivo conforme al calendario establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, vendrán determinadas en la resolución que apruebe el programa individual de atención como modalidad de intervención adecuada a las necesidades de la persona.

2. El acceso derivado de esta situación, cuya garantía corresponde al Gobierno de Aragón, será directo tras la aprobación del programa individual de atención. Para su efectividad se estará a lo dispuesto en la normativa relativa a la efectividad de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia y en los acuerdos de gestión del servicio con las corporaciones locales, que deberán prestarlo en las condiciones acordadas con el Gobierno de Aragón.

### ***Art. 20. Prescripción y acceso a servicios de naturaleza complementaria.***

1. Para el conjunto de la población destinataria del servicio, la prescripción se efectuará en el Programa de atención individual o familiar mediante el procedimiento reglado establecido en la Comarca de Sobrarbe, atendiendo a la situación de la persona y de su unidad de convivencia, a sus capacidades e implicación de todos los miembros, a su situación social y a las características de la vivienda y su entorno.

Para prescribir el servicio en el Programa de Atención, por parte del profesional de referencia del Centro Comarcal de Servicios Sociales, es necesario obtener un mínimo de 30 puntos en la valoración de las circunstancias.

2. La prioridad en el acceso vendrá determinada por la mayor puntuación obtenida en la valoración y por la disponibilidad de los recursos necesarios para su efectividad, correspondiendo la resolución sobre el acceso a la entidad titular del servicio.

Podrá obtenerse la inmediata prestación del servicio, con carácter excepcional, en caso de urgente necesidad. Se entenderá por urgente necesidad aquella situación en la que, tras la aplicación del baremo correspondiente, se requiere intervenir con inmediatez por hallarse amenazada la salud o la seguridad básica de la persona a atender y no disponer de persona de apoyo que pueda hacerse cargo de la misma. Se dispondrá de un plazo de 48 horas para adjudicar el servicio.

La propuesta de atención urgente se formulará por la Trabajadora Social de referencia de Servicios Sociales y deberá de contar con la aprobación de la entidad titular del servicio. En todo caso, se requerirá la posterior tramitación del procedimiento de acceso.

### ***Art. 21. Solicitud de prestaciones de naturaleza complementaria.***

1. La prestación del servicio de Ayuda a Domicilio de naturaleza complementaria se iniciará a solicitud de la persona interesada, salvo en casos de urgente necesidad, que se podrá iniciar de oficio

2. Procedimiento iniciado a instancia de parte. Las solicitudes se presentarán en el registro general de la Comarca de los Sobrarbe. Dichas solicitudes irán firmadas por los interesados o su representante legal y en ellas se hará constar el tipo de atención que solicitan. La Comarca requerirá, junto a la solicitud, la siguiente documentación:

- Copia del DNI, NIE o pasaporte en vigor



- Acreditación de empadronamiento (volante de empadronamiento y convivencia)
  - Documento acreditativo de la tarjeta sanitaria
  - Informe de Salud extendido por el Servicio Público de Salud
  - Autorización del tratamiento de sus datos en los ficheros automáticos y cesión de los mismos a las empresas y entidades gestoras para su exclusiva utilización en la gestión de los servicios correspondientes, así como las Administraciones Públicas para el desarrollo de competencias y funciones.
  - Las personas que padezcan discapacidad presentarán el certificado del organismo público acreditativo de la misma.
  - Copia de la última Declaración del impuesto sobre la renta de las personas físicas o, en su caso, autorización para la obtención de la misma por la entidad local, o en su defecto declaración de ingresos
  - Certificado del año en curso de todas las pensiones
  - Nóminas o certificado de ingresos, sea cual sea su procedencia
  - Certificado catastral de bienes rústicos y urbanos o, en su caso, autorización para la obtención del mismo por la entidad local.
  - Datos de domiciliación bancaria

Las personas solicitantes pueden optar por no presentar la documentación económica, comprometiéndose a abonar el total del coste del servicio, según precio de referencia que la Comarca de Sobrarbe elaborará a tal efecto.

3.- En los casos de urgente necesidad, el procedimiento podrá ser iniciado de oficio. Una vez aplicado el baremo de valoración correspondiente y comunicada la situación de urgencia a la entidad titular del servicio, podrá iniciarse la prestación del servicio, debiéndose aportar en cuanto sea posible, la documentación que proceda para proseguir la tramitación del procedimiento.

#### **Art. 22. Tramitación.**

1. Las solicitudes, junto con la documentación requerida se presentarán en la sede de la Comarca de Sobrarbe quien las trasladará al Centro de Servicios Sociales, debiéndose tener presente que el cómputo del plazo para resolver se producirá desde la entrada de la solicitud en el citado registro.

2. Una vez recibidas las solicitudes en el Centro de Servicios Sociales, se comprobará que reúne los requisitos, y en caso de no ser así se requerirá al interesado para que en un plazo de diez días subsane las faltas o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que si así no lo hiciese, se le tendrá por desestimada su solicitud, archivándose sin más trámite.

3. Comprobado que la documentación está completa, en un plazo máximo de dos meses será valorada por el trabajador social que corresponda, emitiendo el correspondiente informe social y en su caso, el programa de atención individual o familiar, que será suscrito junto con el usuario y suscrito en el cuadro de tareas correspondiente. Para la realización del informe será necesaria, al menos, una visita domiciliaria.

4. El informe social pondrá de manifiesto la propuesta de denegación, concesión y de inclusión en lista de espera.

4.1. Si se propone la denegación se especificarán los motivos que la originan y requisitos y condiciones incumplidas.

- Se pueden denegar por incumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos para el acceso al servicio.

- Cuando se constate que el beneficiario tiene cubierta la necesidad por otros medios.

4.2. Si se propone la concesión, se especificará:

- La puntuación obtenida y notificación de que la resolución no implica la inmediata prestación del servicio, dependiendo de la lista de espera existente.

- El tipo de atención que requiera el solicitante.

- Las tareas a desarrollar por el personal de atención domiciliaria donde se indicarán los



días y horas de atención, y los compromisos del usuario en el correspondiente cuadro de tareas.

- La cuota resultante en la aplicación de la tasa que corresponda.

#### **Art. 23. Resolución.**

1. Una vez valorado el expediente y constatado el cumplimiento de los requisitos, a la vista del informe técnico, se emitirá propuesta de resolución por parte del coordinador del Centro de Servicios Sociales.

Dicha propuesta se elevará al presidente comarcal o consejero delegado para su resolución expresa y notificación al interesado.

El órgano competente dictará resolución en un plazo máximo de tres meses desde la fecha de entrada de la solicitud en el Registro General.

Dicha resolución, que será motivada, se notificará al interesado en el plazo máximo de diez días, haciendo constar en la misma la concesión o denegación del servicio o la inclusión en la lista de espera hasta que sea posible hacer efectiva la prestación del servicio. La falta de resolución expresa tendrá efecto desestimatorio.

2. El acceso estará condicionado a la disponibilidad presupuestaria y de recursos humanos de la entidad local. Cuando la disponibilidad de atención sea inferior a las solicitudes presentadas, el orden de prioridad para el acceso se establecerá en función de los puntos obtenidos en el baremo establecido al efecto.

3. Las solicitudes que se encuentren en lista de espera se ordenarán en función de la mayor puntuación obtenida en el baremo correspondiente y tendrán vigencia durante el año siguiente a su presentación. Transcurrido este plazo y de seguir la persona solicitante interesada en el servicio, se le solicitará actualizar la documentación.

4. En caso de gestión indirecta, la corporación local notificará a la empresa prestadora las resoluciones de concesión, a fin de que proceda a la prestación inmediata del servicio.

### **CAPITULO VII**

#### **REVISION, EVALUACION Y CALIDAD**

#### **Art. 24. Seguimiento de la prestación de los servicios**

1. Una vez iniciado el servicio se llevará a cabo un seguimiento de cada caso, que consistirá en visitas periódicas realizadas por las/os trabajadoras sociales.

2. Excepcionalmente, cuando la prestación del servicio se realice mediante gestión indirecta por más de doscientas mil horas anuales, la corporación local podrá requerir a la entidad prestadora, el seguimiento de los casos atendidos con sus propios trabajadores sociales. En este caso, la corporación local fijará la periodicidad de reuniones obligatorias de coordinación entre estos profesionales y los del Centro de Servicios Sociales.

3. El seguimiento periódico posibilitará la adaptación del servicio a las necesidades del usuario.

#### **Art. 25. Revisión.**

1. La revisión de la prestación de naturaleza complementaria podrá realizarse de oficio por el Centro de Servicios Sociales, o a solicitud de la persona interesada o de su representante legal, cuando se produzcan variaciones suficientemente acreditadas de las circunstancias que dieron origen a la misma.

2. La prestación del servicio para las personas que tengan reconocida la dependencia, podrá ser revisada como consecuencia de la modificación de la resolución aprobatoria del PIA.

3. La revisión del servicio podrá dar lugar a la modificación, suspensión temporal o extinción del mismo.

4. En caso de fallecimiento del titular, podrá valorarse la continuidad del servicio de la persona con la que conviviere, mientras se realiza la nueva tramitación.

#### **Art. 26. Modificación**

Las modificaciones sustanciales del servicio darán lugar a la modificación del Programa de Atención Individual o Familiar.

**Art. 27. Suspensión temporal**

1. Para los usuarios que tengan reconocida la situación de dependencia, se estará a lo dispuesto en la normativa reguladora del Sistema para la autonomía y atención a las personas en situación de dependencia.

2. Para los usuarios que no precisen los servicios de naturaleza complementaria concedidos durante un período de tiempo determinado- por situaciones como visitas a familiares, ingresos hospitalarios prolongados o alojamiento temporal en establecimientos de servicios sociales- deberán comunicarlo a los responsables del Centro de Servicios Sociales y, en su caso, a la entidad prestadora, excepto si dicha ausencia se produce por causa imprevisible, en cuyo caso se comunicará posteriormente.

3. La suspensión temporal tendrá una duración máxima de tres meses a lo largo del año. En los supuestos de ingreso hospitalario u otras situaciones a valorar por el equipo este plazo podrá prorrogarse previa valoración e informe del trabajador social correspondiente.

4. Se considerará la situación de suspensión temporal para ausencias superiores a una semana, no considerándose las visitas puntuales o familiares o visitas médicas.

**Art. 28. Extinción del servicio**

1. Las causas de extinción del servicio para los usuarios que tengan reconocida dependencia serán las establecidas en la normativa reguladora del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

2. Las causas de extinción del servicio de naturaleza complementaria serán algunas de las siguientes:

- Renuncia voluntaria expresa de la persona usuaria o su representante legal.
- Fallecimiento de la persona usuaria.
- Ingreso permanente en un establecimiento residencial.
- Por traslado definitivo del usuario a una localidad en la que la entidad local titular no sea competente para la prestación del servicio.
- Por desaparición de las causas que motivaron la concesión del servicio.
- Por superar el plazo de tiempo establecido en los casos de suspensión temporal.
- Por ocultación, falsedad o incumplimiento reiterado de alguna de las obligaciones y deberes establecidos en la presente norma.
- Por incorporación a servicios o prestaciones económicas incompatibles del SAAD.
- Por cualquier otra causa que imposibilite prestar materialmente el servicio o por modificación de las condiciones del usuario que imposibiliten un adecuado uso del servicio. Por no haber hecho efectiva la aportación económica que le corresponde de la aplicación de la correspondiente tasa.
- Otros, previo informe motivado del trabajador social

La extinción del servicio, excepto en casos de fallecimiento, será acordado mediante resolución de la Administración Pública competente y notificada a la persona usuaria o, en su caso a su representante legal.

**Art. 29. Evaluación y calidad**

1. El SAD será objeto de evaluación global por el Departamento competente en materia de servicios sociales, a través del IASS, con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia del mismo. Para ello, las corporaciones locales cumplimentarán las fichas de evaluación anual del Centro de Servicios Sociales mediante la utilización de la aplicación informática que a tal efecto se establezca.

2. El SAD deberá cumplir los requisitos mínimos de calidad que se establezcan. Con objeto de garantizar la calidad del servicio, el Departamento competente en materia de Servicios Sociales podrá requerir los datos y realizar las actuaciones de inspección que considere necesario.

3. Se atenderá de manera específica a la calidad en el empleo, así como a promover la profesionalidad y potenciar la formación de los profesionales tanto, en caso de gestión



directa de las corporaciones locales como, en caso de gestión indirecta, de las entidades que aspiren a gestionar el SAD.

## CAPITULO VIII

### DERECHOS Y DEBERES

#### **Art.30. Derechos**

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio tienen derecho a:

- a) Ser respetadas y tratadas con dignidad.
- b) La confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos.
- c) Recibir una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- d) Recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- e) Recibir información puntual de las condiciones y contenidos, así como de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del servicio.
- f) Ser informados sobre el estado tramitación de su expediente.
- g) Ser oídos sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como a conocer y utilizar los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.
- h) Cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan las normas vigentes.
- j) Recibir adecuadamente el servicio que se les asigne y durante el horario que se establezca.
- k) Proponer el horario que considere más adecuado a sus necesidades

#### **Art.31. Deberes**

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio tienen los siguientes deberes:

- Aceptar y cumplir las condiciones que exige el servicio, establecidas en el acuerdo firmado entre las partes.
- Permitir la entrada en el domicilio, facilitar el ejercicio de las tareas del personal que atiende el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas.
- Permitir la labor de los profesionales del Centro Comarcal de Servicios Sociales en la valoración y tratamiento de su problemática y el contacto de éstos con familiares cuando así se considere necesario.
- Mantener un trato respetuoso y correcto con las personas que prestan el servicio.
- Corresponsabilizarse en el coste del servicio en función de su capacidad económica personal.
- Facilitar correctamente los datos necesarios para la concesión y prestación del servicio así como responsabilizarse de la veracidad de los mismos, e informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio.
- Aceptar la distribución del horario que la Comarca establezca según la organización y disponibilidad del servicio. El usuario no podrá ausentarse del domicilio por causas injustificadas cuando el servicio debe prestarse, debiendo comunicar con la suficiente antelación sus ausencias.
- Estar presente en el momento que se realice la prestación del Servicio, salvo excepciones puntuales y previo aviso.
- No exigir tareas o actividades no incluidas en el Programa de Atención Individual o Familiar
- Abonar la cuota económica que le corresponda en función de la tasa establecida por la Comarca
- Poner en conocimiento del técnico responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación.
- La vivienda deberá reunir unas condiciones mínimas de salubridad y seguridad que



permitan la prestación del mismo.

- A comunicar la presencia de familiares en el domicilio que puedan realizar las tareas que el servicio desempeña y a abonar el importe de esa hora si no se ha comunicado la presencia de familiares con antelación.

## **CAPITULO IX FINANCIACION Y PRECIO PÚBLICO**

### ***Art. 32. Financiación. Precio público y aportación del usuario***

1. En el Servicio de Ayuda a Domicilio de naturaleza esencial, en la resolución aprobatoria del PIA, la cuota o tasa a abonar por la prestación del servicio será la que se establezca en la resolución del Gobierno de Aragón en su normativa específica.

El cálculo de la aportación de las personas en situación de dependencia en el coste del servicio, una vez determinada la capacidad económica personal, se regirá por lo establecido por el Gobierno de Aragón en su normativa específica.

2. En el supuesto del Servicio de Ayuda a Domicilio de naturaleza complementaria, será la Comarca de Sobrarbe quien regulará mediante la correspondiente Ordenanza Fiscal, la tasa que regule la aportación económica de los usuarios del SAD, en aras de garantizar la igualdad de todos los ciudadanos de la Comarca a la prestación del servicio y según la legislación vigente.

Boltaña, 15 de Junio de 2015. El Presidente, Enrique Campo Sanz