

## **REGLAMENTO COMARCAL DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

### **EXPOSICION DE MOTIVOS.**

La Comarca como titular del Servicio de Ayuda a Domicilio se ha venido rigiendo por el Reglamento de Ayuda a Domicilio aprobado, por el Consejo Comarcal en sesión ordinaria y cuyo texto fue publicado en el Boletín Oficial de la Provincial nº 5, de 9 de enero de 2004.

Durante estos años por la necesidad de adaptarse a las nuevas realidades se han realizado a dicho texto varias modificaciones de su articulado. Esta necesidad de modificación, así como el nuevo marco surgido tras la aprobación de la Ley 5/2009, de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón, la aprobación del Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado por el Decreto 143/2011, de 14 de junio del Gobierno de Aragón y la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en Situación de Dependencia y el desarrollo e implantación progresiva que se está llevando a cabo han hecho valorar la necesidad de una revisión de la situación del Servicio de Ayuda a Domicilio, cuya titularidad corresponde a la Comarca y como consecuencia la realización de un nuevo reglamento que responda a las situaciones y necesidades actuales.

La ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, viene a configurar el Sistema público de Servicios Sociales de Aragón como una organización fuertemente descentralizada en el ámbito local, por lo que es necesario completarla con los contenidos de la ley de Bases de Régimen Local, art. 5k) y 6; de la Ley 7/1999 de Administración Local de Aragón, art.4 k) y 44; y de la Ley de comarcalización de Aragón, cuyo texto refundido fue aprobado por Decreto Legislativo 1/2006, de 27 de Diciembre, del Gobierno de Aragón, definiendo el ámbito de responsabilidad que corresponde a las entidades locales dentro del Sistema Público y asegurando su cooperación y coordinación con la acción de la Comunidad Autónoma.

La Ley 13/2001 de 2 de julio creó la Comarca del Alto Gállego, haciendo posible su institucionalización como entidad supramunicipal que ha de dar respuesta a las necesidades actuales de gestión de servicios públicos y servir de nivel adecuado para la descentralización de competencias por parte de la Comunidad Autónoma, acercando la responsabilidad de su gestión a sus destinatarios.

Posteriormente la ley 23/2001 de 26 de diciembre, de Medidas de Comarcalización, posibilita que las Comarcas puedan ejercer, entre otras, competencias en su territorio en materia de Acción Social. Su artículo 6 establece que estas competencias se corresponden en general con funciones de gestión, coordinación y colaboración de las prestaciones y centros sociales de su territorio, como así estableció el Decreto 76/2002 de 26 de febrero, del Gobierno de Aragón por el que se transfieren funciones y traspasan servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón a la Comarca del Alto Gállego en algunas de las materias que la Ley 23/2001 relaciona, y en concreto en el supuesto que nos ocupa, en el fomento del asociacionismo con carácter social y en la promoción, planificación, coordinación, y fomento de las actuaciones que garanticen la protección y difusión del bienestar social.

La Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales, en su título II, establece que los Servicios Sociales Comarcales se integran en la red del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón, definiendo los Servicios Sociales Generales como “servicios públicos de carácter polivalente y comunitario, cuya organización y personal están al Servicio de toda la población”.

En la citada Ley, y en concreto en el art. 36, se consideran prestaciones de servicio del sistema público los servicios e intervenciones realizados por equipos profesionales, cuya finalidad es atender situaciones de necesidad social mediante la prevención, la información, el diagnóstico, la valoración, la orientación, la atención doméstica y personal, el acompañamiento social, la mediación, la protección, la promoción, la atención y la inserción de personas, unidades de convivencia, grupos y comunidades.. En particular en el punto 2. b) del mismo artículo se hace referencia al Servicio de Ayuda a Domicilio, definiéndolo.

Así mismo, el Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón y el cual se define el Servicio de Ayuda a domicilio como prestación de servicio incluida dentro de la estructura funcional de los Servicios Sociales Generales, destinada a toda la población, con una doble naturaleza: complementaria y esencial para personas en situación de dependencia. El carácter de la prestación: copago, la forma de acceso y el régimen aplicable.

La Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en Situación de Dependencia y su desarrollo reglamentario, supone el punto de partida para la puesta en marcha de un Servicio de Ayuda a domicilio para personas en todo el territorio nacional valoradas y con resolución de grado de dependencia. Estableciéndose como una prestación específica del Sistema de Atención a la Dependencia y que está en proceso de desarrollo y puesta en marcha. Este Reglamento, en tanto que puede haber personas afectadas dentro de su ámbito de actuación, tiene como objetivo regular y coordinar la prestación de servicio de ayuda a domicilio de naturaleza complementaria y destinada a toda la población en general con la otra naturaleza del servicio de ayuda a domicilio, como esencial para personas en situación de dependencia y en espera de realización por parte de la Comarca de las funciones que reglamentariamente puedan ser asignadas a esta Administración en materia de atención a las personas en situación de dependencia, de acuerdo con el artículo 15.d de la Ley 5/2009, de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón.

Este reglamento no puede obviar la ambivalencia del Servicio de Ayuda a domicilio, así como la necesidad y exigencia legal de cooperación y coordinación, entre la Administración Comarcal y la Administración de la Comunidad Autónoma, de acuerdo con sus respectivas competencias y en aras de una mayor eficacia y coherencia posible del Sistema Público de Servicios Sociales.

La nueva ordenación del sistema Público de Servicios Sociales en Aragón y el estado incipiente de su desarrollo; así como la aprobación y puesta en marcha de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, y su posterior desarrollo reglamentario y momento actual, en que quedan aspectos pendientes de concreción y desarrollo; así como los cambios sociales que se están produciendo garantizan que este Reglamento va a ser un documento que no se agote en si mismo y que haga necesaria su revisión y adaptación a las nuevas situaciones.

El presente Reglamento consta de la presente introducción, 29 artículos repartidos en 6 Capítulos y una Disposición Final.

El Capítulo I hace referencia a disposiciones generales del Servicio de Ayuda a Domicilio Comarcal, agrupando desde el artículo 1 al artículo 8 incluido.

El Capítulo II, se refiere a las prestaciones y actuaciones que se pueden llevar a cabo a través de este Servicio y en respuesta a las posibles necesidades planteadas por los usuarios, agrupando a los artículos comprendidos entre el 9 y el 11, ambos incluidos.

El Capítulo III, se refiere a la organización del Servicio y su funcionamiento. A las relaciones establecidas entre los distintos actores implicados, tanto a nivel de responsabilidad y organización interna del mismo, relación con el resto de administraciones locales y con el usuario. Comprendiendo desde el artículo 12 al artículo 20.

El Capítulo IV, hace referencia a las causas de revisión, suspensión y extinción del Servicio. Señala las causas que pueden llevar a tales situaciones. Comprende desde el artículo 21 al 25 del Reglamento.

El Capítulo V se refiere al carácter de copago de este servicio y al cómo se concreta la posible aportación de los usuarios y que se deberá complementar con la ordenanza fiscal correspondiente y que se revisará anualmente. Comprende el artículo 26 y 27 del Reglamento.

El Capítulo VI hace referencia a los derechos y deberes de los usuarios y de los profesionales que actúan directamente con ellos. En el caso del personal se hace una remisión al apartado de infracciones recogido en el Convenio Laboral del personal de la Comarca. Comprendiendo el artículo 28 y 29.

Se completa el Reglamento con una disposición final, que comprende dos párrafos. En el primero de ellos se faculta al Presidente para dictar normas complementarias que se vean necesarias para la puesta en marcha del presente Reglamento. El segundo párrafo recoge la necesidad de mantener la armonía legal en el Sistema Público de Servicios Sociales, siendo conscientes de que el momento en que nos encontramos va hacer necesario adaptarnos al posible desarrollo legislativo y normativo de las prestaciones y servicios del Sistema de la Dependencia, donde uno de los servicios específicos a prestar es el Servicio de Ayuda a Domicilio.

## **DISPOSICIONES GENERALES**

### **Art. 1.- Objeto y ámbito de aplicación.**

1.1.-Es objeto del presente Reglamento regular el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) como prestación básica de los Servicios Sociales Generales, servicio clasificado de carácter complementario y dependiente de la Comarca, en el ámbito del Sistema Público de Servicios Sociales.

Así, como fijar las relaciones de esta prestación de servicios, encuadrada dentro de los Servicios Sociales Generales, con los servicios, prestaciones económicas y tecnológicas, del Sistema de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en situación de Dependencia, en tanto se produce el desarrollo de este Sistema.

1.2.- El ámbito territorial de aplicación será exclusivamente el territorio comprendido dentro de los límites de la Comarca del Alto Gállego.

## **Art. 2.- Definición y Naturaleza.**

2.1.-El Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) es una prestación de servicios, realizada en el domicilio y su entorno, que proporciona mediante personal cualificado y supervisado un conjunto de actuaciones preventivas, formativas, rehabilitadoras y de atención personal, doméstico y técnico a las personas y familias con dificultades para permanecer o desenvolverse en su medio o entorno habitual.

2.2.- De acuerdo con el Catálogo de Servicios Sociales de Aragón, el Servicio de Ayuda a Domicilio se encuadra como prestación de servicio, dentro de los Servicios Sociales Generales. Destinado a toda la población en general, de naturaleza complementaria. Diseñado como respuesta a la necesidad de falta de autonomía personal. El acceso debe ser por reconocimiento administrativo y conlleva la obligación de la persona a participar, mediante copago, en la financiación del coste de la prestación del servicio.

2.3.- No se aplicará este Reglamento al Servicio de Ayuda a domicilio de naturaleza esencial para personas en situación reconocida de dependencia, derivado de la aplicación de la Ley de Promoción de la Autonomía personal y atención a personas en situación de dependencia, cuya titularidad y competencia corresponde a la Administración de la Comunidad Autónoma, en tanto no se acuerde entre ambas administraciones la forma de colaboración o asignación a la Comarca y con las correcciones o adaptaciones precisas del presente texto reglamento.

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

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene como finalidad el mantenimiento o mejora de la calidad de vida y autonomía personal de los usuarios, facilitándoles la permanencia en su domicilio y medio habitual.

## **Art. 4.- Destinatarios.**

Podrán recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio todas aquellas personas y unidades de convivencia, que de acuerdo con el Art. 8, tengan su domicilio y residan en alguno de los municipios comprendidos en la Comarca, que carezcan o tengan mermada la autonomía impidiéndoles la realización de determinadas actividades de la vida diaria, de las consideradas esenciales para el autocuidado o para el desenvolvimiento normal de la vida diaria, de forma temporal o permanentemente, y que mediante este servicio les permita mantenerse en su domicilio y en su entorno, con una buena calidad de vida.

## **Art. 5.- Objetivos del Servicio.**

El Servicio de Ayuda a Domicilio pretende conseguir los siguientes objetivos:

- a).-Promover la autonomía personal en el medio habitual, atendiendo las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- b).-Prevenir y evitar el internamiento de personas que, con el servicio, pueden permanecer en su medio habitual.
- c).-Apoyar a las unidades de convivencia con dificultades para afrontar las responsabilidades de la vida diaria.

- d).-Favorecer el desarrollo de capacidades personales y de hábitos de vida adecuados.
- e).-Promover la convivencia de la persona en su grupo de pertenencia y favorecer la participación en su entorno comunitario.
- f).-Atender situaciones coyunturales de crisis personales o de convivencia.
- g).-Servir como medida de desahogo familiar apoyando a las personas cuidadoras en su relación de cuidado y atención.
- h).-Servir como elemento de detección de situaciones de necesidad que pudieran requerir de la intervención de otros servicios.

#### **Art.6.- Características del Servicio.**

Se consideran características del Servicio de Ayuda a Domicilio a tener en cuenta como aplicación de recurso idóneo, las siguientes:

- a).- Tiene carácter público, correspondiendo su titularidad a la Comarca Alto Gállego.
- b).- Acción preventiva. Proporcionando mecanismos de apoyo que eviten o frenen un proceso de deterioro y posibilite el mantenimiento en su entorno habitual.
- c).- Acción asistencial. Apoyando la realización de tareas cotidianas del hogar y de atención personal, de modo preferente en el domicilio.
- d).- Acción rehabilitadora. Estimulando aspecto de la relación humana, la autoestima y la mejora de las condiciones de vida proporcionando la atención precisa.
- e).- Acción complementaria a la red familiar y a otras redes informales.
- f).- Acción integral y polivalente. Abordando diferentes necesidades de la persona o unidad de convivencia dentro del marco general de Servicios Sociales y estimulando los aspectos de la relación humana.
- g).- Acción educativa. Favoreciendo la adquisición y desarrollo de las capacidades y habilidades de la persona haciéndola agente de su proceso de cambio.
- h).- Acción técnica. Se presta por un equipo interdisciplinario y cualificado a través de un programa individual de atención.
- i).- Acción transitoria. Se presta de manera transitoria a aquellas personas o unidades de convivencia que atraviesan una situación difícil y que una vez subsanada ésta no precisan ser objeto de atención social.

#### **Art. 7.- Principios de actuación.**

- Se respetará la autodeterminación del usuario y su derecho a gobernar su propia vida.
- Se entenderá como un servicio más, aplicable solo a determinadas situaciones y nunca como alternativa a otros recursos escasos o no existentes. Esta prestación no puede cubrir situaciones de atención permanente o continuada.
- Se realizará únicamente lo que la persona o unidad de convivencia no pueda hacer, evitando la dependencia y favoreciendo la autonomía.
- No se reemplazará al usuario y/o familia de su responsabilidad, siendo el Servicio de Ayuda a Domicilio una prestación complementaria y de apoyo.
- Se aunarán los recursos personales y del entorno para la consecución de los objetivos fijados.

**Art. 8.- De los usuarios y su acceso al servicio.**

Podrán ser usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio las personas y/o familias que figuren empadronadas en cualquiera de los municipios que forman parte de la Comarca Alto Gállego o que, manteniendo un especial vínculo de relación con el mismo, que ha de ser apreciado mediante resolución expresa del correspondiente Ayuntamiento precedida de informe preceptivo del Trabajador Social, residan temporalmente en dicho municipio.

El acceso al SAD se realizará a través del Área de Servicios Sociales de la Comarca, como primer nivel del sistema de Servicios Sociales y podrá derivarse de las siguientes situaciones:

8.1.- Tener reconocida la situación de dependencia, así como haberle sido prescrito el Servicio de Ayuda a Domicilio, como modalidad de atención más adecuada a las necesidades del dependiente, mediante resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia y su desarrollo.

En este caso el acceso será directo y sujeto al desarrollo del Servicio de Ayuda a Domicilio que realice la Comunidad Autónoma y los acuerdos que se puedan establecer con la Comarca para la gestión de dicho servicio. Para el acceso al servicio por estar en esta situación, es requisito imprescindible que el desarrollo del Sistema de Atención a la Dependencia establezca como disponible dicho Servicio, clasificado como esencial para el Sistema.

8.2.- No tener reconocida la situación de dependencia o estar en trámite; en este caso se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- a) Situación de discapacidad física, psíquica o sensorial.
- b) Dificultades personales especiales, previa valoración técnica de la situación psico-social de la persona.
- c) Situación de la unidad de convivencia, previa valoración de su composición y grado de implicación en las soluciones de la situación.
- d) Situación social, previa valoración de la red de apoyo de la persona.
- e) Características de la vivienda, previa valoración de las condiciones de salubridad y habitabilidad.

Al objeto de determinar la prioridad de acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio se valorará las circunstancias previstas en el ANEXO I, que hacen referencia a la capacidad funcional, situación socio-familiar, redes de apoyo, situación e la vivienda habitual y cualesquiera otros factores que puedan influir en la mejor prestación del servicio.

8.3.- En caso de urgente necesidad, suficientemente justificada, se podrá iniciar la prestación del servicio, a propuesta del área de Servicios Sociales y la aprobación del consejero delegado del área, sin perjuicio de que posteriormente se tramite del expediente.

En cualquiera de las maneras de acceso al servicio, el trabajador social realizará informe social donde valorara técnicamente la situación psico-social de la persona/s, la composición y grado de implicación en la situación de los distintos miembros de la unidad de convivencia o cuidadores externos, la existencia y composición de la red de apoyo a la unidad de convivencia del usuario y

características de la vivienda, necesidades prioritarias de atención, y como consecuencia definirá el Plan de Intervención.

El SAD no será aplicable a aquellas personas y/o familias que requieran una atención continuada y permanente por la incapacidad total de la persona para valerse por sí misma, salvo como recurso complementario.

## **CAPITULO II PRESTACIONES**

### **Art. 9.- El SAD prestará las siguientes tareas:**

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio comprende las siguientes actuaciones básicas:

- a) Actuaciones de carácter personal.
- b) Actuaciones de carácter doméstico.

Se excluyen expresamente del Servicio de Ayuda a Domicilio, las siguientes actuaciones:

- La atención a otros miembros de la unidad de convivencia que no haya sido contemplada en la valoración, propuesta técnica, concesión del Servicio o Plan de Intervención.
- Las actuaciones de carácter sanitario y otras análogas que requieran de profesionales con cualificación profesional específica.

### **Art. 10.- Actuaciones de atención de carácter personal.**

Son aquellas actividades y tareas que recaen sobre las personas usuarias, dirigidas a promover o mantener la autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y adquirir habilidades básicas tanto para el desenvolvimiento personal como de la unidad de convivencia, en el domicilio y en su relación con la comunidad.

Estas actuaciones se concretan en las siguientes tareas:

a) Relacionadas con la higiene personal:

- Planificación y educación en Hábitos de higiene. Ejecución de protocolos de actuación en el aseo en la cama, en el baño, prevención y formación de escaras, dar orientaciones al usuario en estos aspectos y cuidados.
- Aseo e higiene personal: bañar, duchar, peinar, afeitarse, maquillar, cortar uñas, lavar y arreglar el pelo, lavar los dientes, supervisión del aseo, hidratación, masajes
- Ayuda en el vestir/desvestirse, calzar/descalzar, abrochar botones.

c) Relacionadas con la movilidad:

- Ayuda para levantarse y/o acostarse.
- Ayuda para realizar cambios posturales. Transferencias con o sin ayudas técnicas.
- Apoyo para la movilidad dentro del hogar, ayuda en el desplazamiento a zonas comunes de la vivienda, al baño,

superación de barreras arquitectónicas, ejecución de ejercicios pautados de rehabilitación...

- Apoyo en desplazamientos rutinarios fuera del domicilio. (uso del transporte público, acompañamiento a paseos, impulso de silla de ruedas...).

c) Relacionados con cuidados especiales:

- Orientación temporo-espacial. (acciones para ejercitar la memoria).
- Control en la administración de tratamientos médicos en coordinación con los equipos de salud. (supervisión del pautado y toma de medicamentos prescritos).
- Apoyo en situaciones de incontinencia. Sustitución de de colectores, pañales, bolsa, limpiarse, acudir a lugar adecuado...).

d) Relacionadas con la vida familiar y social:

- Acompañamiento dentro y fuera del domicilio. Detección de cambios de situaciones y observación de relaciones familiares y sociales. Potenciar los valores positivos para superación de situaciones de crisis. Ayuda en el despacho de correspondencia personal. Dialogar. Ayuda en el desarrollo de habilidades y hábitos personales y de convivencia.
- Actividades de ocio dentro del domicilio.
- Actividades dirigidas a fomentar la participación en la comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre. Estimular para el mantenimiento de llamadas o visitas a sus allegados, amistades y familiares.

**Art. 11.- Actuaciones de atención de carácter doméstico.**

Son aquellas actividades y tareas que van dirigidas al cuidado del domicilio y sus enseres, como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia.

Estas actuaciones se pueden concretar en las siguientes tareas:

a) Relacionadas con la alimentación:

- Preparación de alimentos en el domicilio. Elaboración de menús, comidas trituradas, dar de comer y beber, uso de sondas naso gástricas...
- Educación sobre hábitos alimenticios. Dietas.
- Compra de alimentos con cargo a la persona usuaria, en su compañía o sola.
- Servicio de comida a domicilio.

b) Relacionadas con el vestido:

- Lavado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
- Repaso y ordenación de ropa.
- Planchado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
- Compra de ropa, con cargo a la persona usuaria.



- c) Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:
- Limpieza de mantenimiento y general de la vivienda (barrer, fregar el suelo, limpieza de muebles, puertas, ventanas), fregado, limpieza y orden de vajilla, hacer camas, limpieza de zonas comunes.
  - Organización del tiempo disponible y la frecuencia en la realización de estas tareas domésticas.
  - Pequeñas reparaciones domésticas, entendidas como aquellas tareas que la persona realizaría por sí misma en condiciones normales y que no son objeto de otras profesiones.

Para la realización de estas actuaciones, el usuario deberá disponer o proveerse de los materiales necesarios.

En cuanto a limpiezas generales, no se iniciará el Servicio de Ayuda a Domicilio si la vivienda no se encuentra en situación que permita una buena atención del usuario. En caso de que la vivienda no reúna las condiciones higiénicas sanitarias mínimas, previamente al comienzo del Servicio, se deberá recurrir a una empresa de limpieza o medio que se considere para que adecue la vivienda. En estos casos, el coste de dicha limpieza correrá íntegramente a cargo del usuario.

Nunca será el objeto único del Servicio de Ayuda a Domicilio la realización de una limpieza general de la vivienda o la limpieza de zonas comunes del edificio donde se ubique la vivienda del usuario.

En cuanto a la limpieza de falsas, bodegas y habitaciones cerradas o de no uso diario de la casa, no se considera prioritario su limpieza. Se realizará vigilancia sobre su estado y mantenimiento, pero no se incorporará su limpieza a las tareas diarias.

En cuanto a tareas que se deban realizar en los espacios de uso común de la comunidad de vecinos, donde residan los usuarios, se realizarán aquellas que por acuerdo de la Junta de la Comunidad deban realizarlas los inquilinos de las distintas viviendas y en los turnos establecidos en el reparto aprobado por la Comunidad de vecinos. Estas tareas deberán estar recogidas en el Plan de Intervención a ejecutar.

En caso de rotura, pérdidas, desgaste de bienes particulares del usuario no se podrá exigir la reparación del daño a la auxiliar, salvo evidente negligencia o intencionalidad por parte de la auxiliar.

La intervención en el hogar, razón de ser del Servicio de Ayuda a Domicilio, variará en función de las necesidades y objetivos, de acuerdo a los cuales se establecerán unas prestaciones u otras, y se reflejará en el Plan de Intervención.

### **CAPÍTULO III ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

#### **Art. 12.- Dependencia jurídica y organización**

El titular del Servicio de Ayuda a Domicilio es la Comarca del Alto Gállego; siendo el Área de Servicios Sociales, como Servicio Sociales Generales, la encargada de la organización, gestión y seguimiento de dicho servicio. Se establece la gestión directa del Servicio de Ayuda a Domicilio.

La Comarca podrá optar por la forma de gestión indirecta del Servicio, si bien no podrá delegar las funciones de dirección y supervisión, las actuaciones necesarias para el acceso al servicio y diseño del Plan de intervención, así como las funciones de coordinación, seguimiento y evaluación global del servicio.

El procedimiento de adjudicación del Servicio de Ayuda a domicilio deberá realizarse mediante cualquiera de las formas de concertación o contrato que posibilite la legislación vigente y expresamente se exigirá al posible adjudicatario que este debidamente acreditado para poder prestar dicho servicio, así como el personal a ejecutar las tareas de atención en el domicilio, conforme a lo establecido en la normativa de los Servicios Sociales.

**Art. 13.- Relación con los Ayuntamientos del territorio comarcal.**

Los Ayuntamientos del territorio comarcal podrán solicitar la memoria correspondiente a la prestación del servicio en su ámbito territorial, de forma anual. La cual se referirá en todo caso a datos cuantitativos y cualitativos del Servicio, perfil de usuario, costes económicos y diagnóstico del servicio.

Cualquier modificación que afecte a este servicio, y en consecuencia a los ciudadanos, se informará a los Ayuntamientos y se contará con sus sugerencias y posibles aportaciones para las decisiones a adoptar, por la Comarca.

La Comarca y los Ayuntamientos podrán firmar acuerdos de colaboración para mejorar los recursos a utilizar en este Servicio o para completar o mejorar alguno de los aspectos del mismo.

**Art. 14.- Financiación.**

El Servicio de Ayuda a domicilio se financia con los recursos propios a través de los créditos recogidos en el Presupuesto Económico de la Comarca y las aportaciones económicas de los beneficiarios; sin perjuicio de que se puedan ampliar los recursos a través de convenios y/o acuerdos con otras Administraciones para el mantenimiento, mejoras o ampliación del Servicio de ayuda a domicilio.

**Art.15: Recursos humanos.**

El equipo básico para la prestación del servicio está formado por trabajadores sociales y auxiliares de atención socio-sanitaria en el domicilio (auxiliares de ayuda a domicilio).

Si el caso lo precisa y con el fin de realizar una atención integral y según el nivel de recursos disponibles, podrán intervenir otros profesionales para la realización de tareas y funciones que les son propias (educador social, psicólogo, monitores...), así como el personal de administración que sea necesario.

El servicio podrá complementarse con la acción de voluntarios, en servicios de acompañamiento y de acuerdo con la Ley 9/1992, de 7 de octubre de Voluntariado Social.

15.1.- Las competencias funcionales de los trabajadores sociales son:

a) Respecto a la persona usuaria:

- Recepción, estudio y valoración de la demanda inicial.
- Realización del informe social y diagnóstico del caso.
- Desarrollo de la prescripción social.
- Elaboración del Plan de Intervención.
- Programar, gestionar y supervisar cada caso.
- Realizar el seguimiento y evaluación del caso.
- Favorecer la participación de los miembros de la unidad de Convivencia como apoyo al servicio.

- Informar y asesorar sobre otros recursos sociales.

b) Respecto al Servicio:

- Programación, gestión, supervisión del mismo.
- Seguimiento y evaluación en base a los principios de eficacia y eficiencia.
- Mantener relación periódica con las auxiliares, los usuarios y su entorno.
- Facilitar y promocionar la formación y el reciclaje del personal.
- Coordinación del Servicio con otros servicios del área y con el resto de recursos sociales de la Comarca y otras entidades y Administraciones.
- Difundir y representar técnicamente al Servicio en los foros que sea preciso.
- Coordinar y realizar seguimiento de las posibles intervenciones del voluntariado en el desarrollo del Servicio.
- Proponer las actuaciones y modificaciones que puedan redundar en un mejor funcionamiento del Servicio.
- Organización de recursos humanos y materiales del Servicio.
- Realizar las gestiones y trámites precisos derivados de acuerdos o convenios con otras entidades y administraciones para la prestación del Servicio de Ayuda a domicilio.
- Emitir o redactar informes que le sean solicitados por el Consejero delegado del área o Presidencia de la Comarca.

Estas funciones serán realizadas orgánicamente por el Jefe de Área del Servicio y por el Trabajador Social de referencia específica del Servicio de Ayuda a domicilio que se encargará de las acciones que supongan la organización cotidiana del mismo.

La gestión del Personal dependerá del Jefe de Recursos Humanos de la Comarca; ante el cual se deberá tramitar todos los asuntos de ausencias, permisos, situaciones excepcionales, permisos y todos aquellos temas que se deriven de la aplicación del Convenio Colectivo de la Comarca.

15.2.- Las competencias funcionales de las auxiliares de ayuda a domicilio son:

a) Respecto al usuario:

- Estudio y conocimiento previo del Plan de Intervención en que van actuar.
- Realización de las tareas asignadas en el domicilio o entorno.
- Atención directa a los usuarios mediante la realización material de las atenciones de carácter personal, doméstico, de relación con el entorno y otras de naturaleza similar, tendentes todas ellas a la consecución de los objetivos propuestos en el Plan de Intervención.
- Facilitar canales de comunicación entre el usuario, su entorno y el personal técnico responsable del Servicio.

b) Respecto al Servicio:

- Presentación y recogida de parte de trabajo que se corresponderá con el Anexo II, los viernes de cada semana.
- Completar la documentación de gestión exigida en el desarrollo del trabajo, incluida la adoptada para el uso de vehículos a utilizar en los desplazamientos

precisos para la atención y especialmente la ficha establecida para el seguimiento y actualización de situación de los usuarios. Anexo III.

- Puesta en conocimiento del trabajador social de referencia de situaciones o modificaciones que supongan un posible cambio en el Plan de Intervención.

- Asistir a las reuniones de supervisión de casos, coordinación del Servicio y a las acciones formativas específicas que se organicen.

- Participar en el seguimiento y evaluación del Servicio.

- En caso de que el usuario no se encuentre en el domicilio en el horario pactado, deberá dejar notificación de asistencia, de acuerdo con el modelo recogido en el anexo IV.

### **Art. 16.- Intensidad y duración. Límites.**

El Servicio de Ayuda a Domicilio esta condicionado por la situación de necesidad que lo genera, por el crédito disponible y designado en el Presupuesto anual de la Comarca y en la disponibilidad de recursos humanos. En base a estas limitaciones, se hace necesario establecer unos criterios para la prelación en la atención.

16.1.-En cuanto a la intensidad se establecen los siguientes límites de atención:

a) Se prestará el servicio todos los días del año, salvo los días de Navidad, Año Nuevo y Reyes.

b) Correspondiéndose con un servicio diurno se establece el horario de atención entre las 8:00 horas y las 21.30 horas.

16.2.- En los casos de asistencia personal y mixta (doméstica y personal): Como máximo se prestará dos horas/día, de lunes a viernes.

Los sábados, domingos y festivos se realizara exclusivamente y durante el tiempo imprescindible, que nunca será menor a media hora, las tareas necesarias de atención personal, pudiéndose prestar hasta 2 horas. Dicho periodo se podrá dividir respectivamente en dos tramos, por el tiempo imprescindible, que nunca será menor a media hora o hasta una hora de duración, en horario de mañana y tarde.

Para la atención personal en fines de semana y festivos, será necesario que se indique en la solicitud y será necesario informe social sobre la prescripción. Así mismo se exige que el calendario de atención del usuario prevea ya la atención de lunes a viernes.

16.3.- En los casos exclusivamente de atención doméstica se prestará como mínimo 2 horas consecutivas cada 15 días, estableciéndose detalladamente las tareas a realizar y como máximo 4 horas a la semana.

16.4.- Para la determinación del horario, será oído el solicitante y será determinado por los técnicos del Área de Servicios Sociales, basándose en lo expresado por el solicitante, criterios de adecuación de realización de tareas a realizar, priorizando aquellos casos que tengan que ver con la atención directa al usuario y en función de la disponibilidad horaria del Servicio en cada momento.

No obstante los casos que supongan atención personal (higiene, aseo, alimentación), serán prioritarios para su atención en horario de 8 a 14 horas y de 19 a

21.30 horas. Las tareas exclusivamente de limpieza, en principio, se realizarán en horario de tarde, sin perjuicio de que por cuadrante de calendario del trabajador de referencia, excepcionalmente puedan realizarse en horario de mañana.

16.5.- En los casos en que el usuario conviva con cuidadores válidos para las actividades de la vida diaria, el Servicio de Ayuda a domicilio solo se prestará para la atención personal (higiene, limpieza, alimentación...) y en cuanto las tareas domésticas se reducirán al ámbito de la habitación del usuario y cuarto de baño que utilice.

Si ésta convivencia tiene carácter temporal o supone la llegada al domicilio de familiares que puedan realizar las tareas domésticas fijadas para el usuario, se prestará exclusivamente la limpieza del dormitorio del usuario, disminuyéndose el tiempo de atención al necesario para tal fin.

Durante el tiempo que persista la situación se podrá suspender la prestación del Servicio, reservándose la plaza y sin coste alguno para el usuario.

En caso de que la Comarca firme acuerdo o convenio con otras Administraciones en que obligue a otro nivel de intensidad, duración y límites, los casos o titulares que les afecte dicho acuerdo, se regirán por lo establecido en el texto de dicho acuerdo o convenio y subsidiariamente por el presente Reglamento.

En los casos de los usuarios que accedan a través de la forma establecida en el Art. 8.1 del presente Reglamento se estará a las normas que en su momento se desarrollen.

### **Art. 17.- Iniciación y procedimiento**

17.1.- El procedimiento para la concesión del servicio de ayuda a domicilio podrá iniciarse de oficio o a instancia de parte.

Si se inicia de oficio, deberá garantizarse en su tramitación los requisitos y circunstancias documentales fijados para el caso que se inicia a instancia de parte.

Se presentará la solicitud, cuyo modelo se adjunta como anexo V, junto con la documentación requerida en el área de Servicios Sociales de la Comarca. La solicitud será registrada para que conste su fecha de entrada, a partir de la cual correrán los plazos fijados en el presente Reglamento.

17.2.- La solicitud deberá ir acompañada por los siguientes documentos:

- a) Fotocopia del DNI del solicitante y de los componentes de su unidad familiar.
- b) Fotocopia de la tarjeta sanitaria.
- c) Informe médico actualizado del interesado y/o de cualquier otro miembro de la unidad familiar que considere oportuno.
- d) Certificado de empadronamiento, residencia y convivencia.
- e) Fotocopia de la declaración del IRPF de todos los miembros de la unidad de convivencia o en su defecto certificación negativa de Hacienda y, en su defecto, certificaciones emitidas por entidades y organismos competentes de los ingresos que por cualquier concepto perciba el solicitante y, en su caso, los demás miembros de la unidad de convivencia (pensiones, nóminas, rentas...).

- f) Certificado de pensiones, fotocopia de nómina o ingresos periódicos del solicitante y miembros de la unidad de convivencia del año en curso.
- g) Certificado de bienes rústicos y urbanos, expedido por la Hacienda Pública o cualquiera de los puntos existentes de información catastral.
- h) Certificado de intereses bancarios y saldos en cuentas corrientes, depósitos de valores...
- i) Las personas que aleguen discapacidad presentarán el correspondiente certificado de discapacidad del IASS o administración competente.
- j) Número de cuenta de la entidad bancaria para la domiciliación del coste de servicio.
- k) Declaración jurada de ingresos.

Con el fin de facilitar la tramitación de su expediente, el solicitante podrá autorizar al personal técnico del área de Servicios Sociales para que consulte directamente el Padrón de habitantes y el Registro de titularidad catastral de rústica y urbana del Ayuntamiento respectivo y/o en caso necesario solicitar certificado de ingresos a la Hacienda Pública.

En caso de urgencia, se podrá comenzar la prestación del Servicio debiéndose completar el expediente de solicitud en el plazo de 15 días a contar desde el día que se inicio.

En los casos de acceso al Servicio a través del modo recogido en el art. 8.1 del presente Reglamento se estará a lo que se disponga en su momento.

### **Art. 18.- Instrucción**

Presentada la solicitud, junto con la documentación complementaria expresada en el artículo anterior. El trabajador social de referencia estudiará el expediente y tras mantener una entrevista personal y visita al domicilio emitirá informe técnico, cuyo modelo aparece como anexo VI del presente Reglamento y la propuesta del Plan de intervención, que se corresponde con el anexo VII, atendiendo al grado de autonomía personal, situación socio familiar y situación económica, y cuantos datos estime de interés para fundamentar la propuesta que en su momento se adopte sobre la necesidad del mismo, tiempo de prestación y propuesta de resolución.

En el caso, que revisada la documentación se observará que no estaba completa se requerirá al solicitante para que en el plazo de 10 días subsane las faltas o acompañe los documentos preceptivos, con el apercibimiento de que si así no lo hiciere se archivará su solicitud sin más trámite.

Informe técnico y Plan de Intervención se realizaran dentro del plazo de 7 días hábiles a contar desde la fecha de registro de entrada de solicitud en la Comarca.

El Trabajador Social mantendrá una segunda entrevista para consensuar tareas incluidas en el Plan de Intervención y comunicar el coste del Servicio. El usuario, junto con el trabajador social y, si se considera, por un familiar, firmará el Plan de Intervención en las que se recogerán todas las observaciones que el usuario considere. Estas actuaciones se realizarán en el plazo de 7 días a contar desde la fecha que aparezca en el informe técnico.

En los dos días siguientes a esta segunda entrevista, se elevara informe-propuesta, con el visto bueno de la dirección del área, a la Presidencia de la Comarca para que dicte la resolución oportuna.

El Presidente de la Comarca dictará resolución oportuna, indicando en el supuesto de concesión:

- a). Identificación del titular
- b). Domicilio donde se va a realizar la prestación.
- c). Tipo de prestación e identificaron de tareas.
- d). Tiempo de dedicación del Servicio a la semana.
- e). Aportación económica que corresponde por hora de prestación.
- f). Fecha de inicio.

En caso de denegación se concretarán las causas que han motivado tal decisión, a la vez que se informará sobre los recursos que pudieran proceder.

La resolución sobre concesión o denegación del SAD será notificada por escrito al beneficiario o representante legal y será acompañada por un duplicado del Plan de Intervención correspondiente, firmado por el usuario, por la Comarca, y en su caso por un familiar.

Esta resolución tendrá carácter contractual entre el usuario y la Comarca, entendiéndose que si no efectúa reclamación en el plazo de diez días desde la notificación manifiesta su conformidad.

#### **Art. 19.- Administración de datos.**

Los datos del solicitante y unidad de convivencia, una vez dados de alta en el Servicio de Ayuda a Domicilio, serán registrados en los ficheros de titularidad de la Comarca así como en la base de datos del Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales y en la Base de datos evaluativos de servicios del Instituto Aragonés de Servicios Sociales cuya finalidad es ayudar en la tramitación y seguimiento de los Servicios Sociales.

Este registro se comunicará al usuario y se le informará que de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos Personales, de la posibilidad que tiene de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación en cualquier momento, dirigiéndose directamente a la Comarca.

#### **Art. 20.- Seguimiento de la prestación del Servicio.**

20.1.- Inmediatamente anterior al comienzo de la prestación del servicio, se mantendrá una reunión entre Auxiliar de Ayuda a Domicilio y el Trabajador Social de referencia; con el fin de conocer el Plan de Intervención y todos aquellos datos de interés para una mejor atención.

La trabajadora Social presentará al usuario la Auxiliar de Ayuda a Domicilio.

Trascurrido un mes desde el inicio de la prestación del Servicio, se mantendrá una reunión con los usuarios con el fin de si fuera preciso precisar o modificar el Plan de Intervención; previamente Trabajador Social de referencia y Auxiliar de Ayuda a Domicilio habrán estudiado las posibles propuestas de modificación o corrección.

Si se realiza un nuevo Plan de Intervención se deberá firmar por las dos partes, usuario-Comarca, y dar una copia al usuario.

Las auxiliares de Ayuda a Domicilio podrán en conocimiento la información que consideren de relevante para que se produzca una revisión del caso de oficio, o en caso de que haya que adoptar medidas urgentes.

20.2.- De manera anual, se realizará una memoria evaluativa del Servicio de Ayuda a domicilio con el objetivo de mejorar y adaptar el Servicio al momento actual, así como proponer las modificaciones o ampliaciones que se consideren.

Deberá contener los indicadores evaluativos a nivel cuantitativos: número de demandas planteadas, número de solicitudes gestionadas, número de solicitudes del servicio, número total de beneficiarios, número de bajas, número de horas previstas, número de horas realizadas, número de visitas al domicilio,... entre otros; y indicadores cualitativos: perfiles de los usuarios atendidos, implicación de la familia, implicación de las redes de apoyo, necesidades detectadas en la prestación de Servicio, modificaciones horarias y repercusiones en los usuarios, causas de ausencia... entre otros

#### **CAPÍTULO IV REGIMEN DE REVISIÓN, SUSPENSION Y EXTINCION DEL SERVICIO**

##### **Art. 21.- Ocultación o variación de datos**

Si una vez concedido el Servicio de Ayuda a Domicilio se comprueba que los datos facilitados por los usuarios referidos a su situación han sufrido variación, se procederá a la actualización de los mismos. Si esta revisión tuviera repercusiones sobre el montante de la aportación económica que debe hacer el usuario, la Comarca facturará el precio resultante de la totalidad de las horas trabajadas desde la fecha en que se produjo la variación.

##### **Art. 22 .- Suspensión temporal**

La prestación del servicio podrá suspenderse temporalmente por un máximo de dos meses al año y exclusivamente por las siguientes causas:

- Ausencia del usuario de su domicilio por razones personales, y comunicada la ausencia al Servicio.
- Traslado temporal al domicilio de un familiar.

En estos casos el usuario deberá abonar el 50% del coste, en concepto de reserva de plaza.

No se abonará cantidad alguna y se reservará la plaza, cuando la ausencia del domicilio sea temporal y motivada por:

- Ingreso en centro hospitalario del beneficiario/a, en centro residencial, o domicilio de familiar del usuario, por un periodo no superior a 2 meses, con fines recuperadores y voluntad de volver al domicilio.

- Por presencia de familiares que pueden realizar las tareas que realiza el Servicio de Ayuda a Domicilio, cuando la presencia de éstos en el domicilio supere los dos días.

##### **Art. 23.- Revisión del expediente.**

La revisión del expediente puede iniciarse a petición de parte por el usuario o de oficio por la administración comarcal.

Son causas de revisión del caso:

- a).- La variación o cambio de circunstancias, suficientemente acreditadas, que dieron lugar al inicio del servicio.



b).- La calificación de grado y nivel del Sistema de la dependencia y resolución aprobatoria del Plan Individual de Atención.

**Art. 24.- Extinción definitiva.**

La prestación del Servicio de ayuda a domicilio se extinguirá por alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Haber superado el período de dos meses, fijado como plazo máximo de suspensión temporal.
- b) Fallecimiento del beneficiario/a.
- c) Renuncia expresa de la persona titular o de su representante legal. Se adjunta modelo como anexo VIII.
- d) Ingreso en centro Residencia de forma definitiva.
- e) Por desaparición de las circunstancias que motivaron la concesión del SAD o por cumplir el período de tiempo por el que inicialmente fue concedido.
- f) Por no cumplir los requisitos exigidos para seguir percibiendo la prestación.
- g) Por voluntad de los interesados.
- h) Por falta de adaptación a las condiciones fijadas por los Servicios Sociales Comarcales.
- i) Por falta de respeto o mala fe reiterada hacia las auxiliares de ayuda a domicilio.
- j) Por tener resolución aprobatoria de plaza en centro residencial y que conste en su Plan Individual de Atención como recurso idóneo.

**Art. 25.- Compatibilidades de servicios.**

Se considera compatible el Servicio de Ayuda a Domicilio comarcal con los siguientes servicios y prestaciones: centro de día, centro de noche, teleasistencia, con los servicios de promoción de la Autonomía Personal del Sistema de la Dependencia y transitoriamente, en tanto no se desarrolle el Sistema, con la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, con la aportación económica marcada en el presente Reglamento.

**CAPÍTULO V  
PRECIOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIO**

**Art. 26.-** La tasa por prestación del servicio y demás conceptos económicos vendrán fijados en su respectiva Ordenanza Fiscal que será revisada de forma anual.

Para determinar la cuota a aportar por los usuarios del servicio se tendrán en cuenta siempre y en todos los casos:

- a) Los ingresos anuales de la unidad familiar
- b) Número de miembros de la unidad de convivencia.
- c) El tiempo de prestación del servicio.
- d) Situación social y económica de la familia.

Intentando salvaguardar la proporcionalidad y agravios para intentar mantener una igualdad entre los demandantes.

Para calcular los ingresos totales de la unidad familiar, se sumarán todos los ingresos corrientes de la unidad de convivencia, aplicando para ello las siguientes normas:

- Por cada descendiente y/o ascendiente con ingresos propios que conviva en la unidad familiar del titular se contabilizará el 50% de sus ingresos para el cálculo de los ingresos totales de la unidad de Convivencia.
- Por cada descendiente y/o ascendiente sin ingresos propios, que conviva en la unidad familiar del titular se deducirá el 25% del IPREM en vigor, en el cómputo general de ingresos.
- Por cada persona con certificado de grado de discapacidad y que no cuente con ingresos propios o sean en cantidad mensual menor al IPREM actualizado, se deducirá el 25% del IPREM en vigor en el cómputo general de ingresos, siendo necesario presentar el Certificado de Discapacidad expedido por el IASS.

La cantidad resultante se dividirá para 12, añadiéndole el resultado de obtener la doceava parte del 2% del valor catastral del patrimonio de la citada unidad familiar.

Con el fin de equiparar los ingresos de las unidades familiares formadas por una única persona, a los de las unidades familiares formadas por más de una persona, se establece el siguiente índice corrector:

Nº de miembros de la UC :	2	3	4	5	6
Índice corrector a dividir:	1,35	1,70	2,05	2,40	2,70

Continuando esta progresión, cada incremento en un miembro de la Unidad de Convivencia supondrá un aumento de 0,30 puntos en el Índice divisor.

De tal forma que, si una persona percibe la PMJ (Pensión Mínima de Jubilación) del año en curso, dos personas tendrán ingresos equivalentes si perciben el importe de la PMJ más el 35% de la misma, tres personas tendrán ingresos equivalentes si perciben el importe de la PMJ más dos veces el 35% de la misma y así sucesivamente y según el cuadro anterior.

Aplicadas las normas e índices correctores citados y hallado el tramo de ingresos en que se sitúa la unidad familiar se aplicará el coste hora, de acuerdo con la tabla siguiente, teniendo en cuenta si se realizan menos o más de 10h/mes.

ORDENANZA 2012

ING. UNID. FAM.	Hasta 10 h/mes	Más de 10 h/mes
Menos de 162,27 €	1,32 €	1,08 €
De 162,28 a 240,40 €	1,47 €	1,16 €
De 240,41 a 300,51 €	2,07 €	1,65 €
De 300,52 a 360,61 €	2,69 €	2,13 €
De 360,62 a 420,71 €	3,28 €	2,65 €
De 420,72 a 480,81 €	3,98 €	3,18 €
De 480,82 a 540,91 €	4,65 €	3,74 €
De 540,92 a 601,01 €	5,37 €	4,55 €

De 601,02 a 661,11 €	6,05 €	5,15 €
De 661,12 a 721,21 €	6,72 €	5,72 €
De 721,22 a 781,32 €	7,41 €	6,67 €
De 781,33 a 841,42 €	8,14 €	7,30 €
De 841,43 a 901,52 €	8,79 €	7,91 €
De 901,53 a 961,62 €	9,55 €	9,07 €
De 961,63 a 1021,72 €	10,32 €	9,81 €
Más de 1021,73 €	11,08 €	9,91 €

De modo transitorio, considerando que nos encontramos en un proceso de desarrollo e implantación de modelo, se establece que en el caso de usuarios del servicio que perciban ayuda económica de entorno derivada del Sistema de la Dependencia, y reúnan los requisitos para solicitar el servicio de ayuda a domicilio, la tasa a abonar será de 16,00€/hora.

**Art. 27.-** Se considera “unidad convivencial” aquella formada por todas las personas con relación e consanguinidad, afinidad u otros afines que conviven en un mismo domicilio.

## **CAPÍTULO VI DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y DE LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO**

### **Art. 28.- Derechos y deberes de los usuarios.**

28.1.- Derechos de los usuarios:

- a).- Ser respetados y tratados con dignidad.
- b).- A recibir una atención individualizada acorde con las necesidades planteadas.
- c).- A recibir adecuadamente el servicio con el contenido y duración que en cada caso se prescriba en el Plan de Intervención especialmente en cuanto a tareas, puntualidad y horarios.
- d).- A recibir información puntualmente de cualquier modificación en las condiciones o cambio en el régimen del servicio.
- e).- A recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- f).- A ser informado sobre el estado de tramitación de su expediente.
- g).- A la intimidad, manteniéndose el secreto profesional sobre la información procedente de la prestación del servicio.
- h).- A ser oídos sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como a conocer los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.
- i).- Cualesquiera otros que les reconozcan las normas vigentes.
- j).- A solicitar en cualquier momento la identificación personal como trabajador del Servicio de Ayuda a domicilio.

k).- 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 de Carácter Personal y a ejercitar su derecho de acceso, rectificación, oposición y cancelación de sus datos personales.

l).- Cualesquiera otras que les reconozcan las normas vigentes.

#### 28.2.- Deberes de los usuarios.

a).- Aceptar y cumplir las condiciones que exige el servicio.

b).- 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.

c).- No exigir tareas o actividades no incluidas en su Plan de Intervención.

d).- Comunicar con suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio, utilizando el modelo que aparece en el anexo IX y que les será facilitado por la auxiliar de ayuda a domicilio

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.

f).- Estar presentes en el domicilio en el momento de la prestación del SAD, salvo causa justificada.

g).- Mantener un trato correcto y cordial con las personas que prestan el servicio, respetando sus competencias profesionales.

h).- Poner en conocimiento de los Servicios Sociales Comarcales cualquier anomalía o irregularidad que se produzca en la prestación del SAD, siempre que se derive la negligencia, impuntualidad, falta de respeto o incumplimiento de lo estipulado en el Plan de Intervención por parte de las auxiliares sociales del Servicio de Ayuda a Domicilio o personal voluntario.

i).- A abonar en tiempo y forma la tasa fijada por la prestación del servicio.

j).- A no realizar donaciones ni a la Comarca ni al personal del Servicio, en concepto de los servicios prestados.

6.- A informar a los Servicios Sociales Comarcales de aquellas enfermedades infecto-contagiosas que sobrevinieran durante la prestación del Servicio, a fin de tomar las medidas de protección necesarias por parte de las auxiliares de ayuda a domicilio.

### **Art. 29.- Derechos y deberes de las Auxiliares Sociales**

#### 29.1.- Derechos.

Los auxiliares sociales, como personal específico del Servicio de Ayuda a Domicilio y encargadas de la atención directa en los domicilios tienen los siguientes derechos:

a).- A conocer el contenido del Plan de Intervención.

b).- A participar en el proceso de seguimiento del Plan de Intervención.

c).- A ser informados sobre aquellas características de los usuarios que puedan tener consecuencias para su salud, con el objeto de adoptar las medidas de protección necesarias.

d).- A no facilitar al usuario información personal: teléfono particular, domicilio...

e).- Respeto a su intimidad y su persona por parte del usuario y familiares.

29.2.- Deberes.

Las auxiliares sociales que intervienen en la prestación del servicio tienen los siguientes deberes:

- a).- A identificarse con la ficha que les reconoce como trabajador del Servicio de Ayuda a domicilio, si así se lo solicitan.
- b).- Prestar a las personas usuarias la atención adecuada a sus necesidades y realizar las tareas recogidas en el Plan de Intervención.
- c).- Utilizar el uniforme establecido por la empresa en la prestación del servicio.
- d).- Guardar el debido sigilo profesional y confidencialidad.
- e).- A realizar las tareas señaladas en el Plan de Intervención, en el horario y tiempo establecido., no pudiendo modificar dichos aspectos sin autorización previa del Área de Servicios Sociales.
- f).- A la no realización de trabajos de forma particular, dentro y fuera del horario establecido.
- g).- A no aceptar donaciones, ni regalos que les realicen en concepto de los servicios prestados.

El no cumplimiento o la falta reiterada de observación de las funciones establecidas en el Art. 13 del presente Reglamento o de los deberes señalados anteriormente se consideran faltas leves, graves o muy graves, de acuerdo con el Régimen Disciplinario contenido en el Capítulo IX, Artículos 58, 59,60 y 61 referidos a clasificación de faltas y Artículo 61, referido a las sanciones correspondientes, del Convenio Colectivo en vigor de la Comarca Alto Gállego.

## **CAPITULO VII EVALUACION DEL SERVICIO.**

Art. 30: Indicadores y evaluación.

Con carácter anual se realizará una evaluación sobre la marcha del Servicio, realizándose siempre una comparativa con respecto al año anterior.

Para llevar a cabo dicha evaluación se contemplarán indicadores de carácter cuantitativo y cualitativo.

Entre los indicadores cuantitativos se observarán: número de demandas planteadas, solicitudes gestionadas, número de usuarios, número total de beneficiarios, número de altas y bajas en el periodo, número de horas previstas, número de horas realizadas, número de incidencias recibidas y contestadas, número de visitas domiciliarias, número de reuniones del equipo de intervención, número de casos en que se han modificado tareas, número de casos en que se han conseguido objetivos....

En cuanto los indicadores cualitativos se observarán: Características de los usuarios atendidos, implicación de la familia u otras redes de apoyo, necesidades detectadas en la prestación del servicio, modificación de calendarios y repercusiones en los usuarios, readaptación del Plan de intervención y repercusiones, cumplimientos de horarios, causas de bajas del servicio.....

Como resultado del proceso de evaluación la dirección del área podrá proponer las modificaciones, cambios, mejoras que considere con el objetivo de mejorar y mantener adaptado el servicio a la realidad social de cada momento.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

Se faculta al Presidente de la Comarca y por su delegación al Presidente de la Comisión de Servicios Sociales para dictar las disposiciones internas necesarias.

Se establece que el presente Reglamento se deberá revisar y adaptar de forma inmediata si se produjera el desarrollo del Servicio de Ayuda a domicilio del Sistema de la Dependencia y se derivará actuaciones necesarias de adaptación y complementación.

Sabiñánigo, a 8 de marzo de 2012.

### **GLOSARIO:**

- a) **Actividades Básicas de la Vida Diaria (ABVD).**- E s el conjunto de acciones que realiza una persona en su vida cotidiana relacionadas con el autocuidado.
- b) **Actividades Instrumentales de la Vida Diaria (AIVD).** Es el conjunto de acciones que realiza una persona que le permiten el auto sostenimiento en su entorno.
- c) **Domicilio,** a efectos de este Servicio se entiende el lugar donde vive y tiene su residencia habitual el usuario
- d) **Plan de Intervención:** documento que surge como resultado de la valoración y que recoge las características del servicio a prestar a la persona usuaria.  
Establece los objetivos a alcanzar y las tareas y actividades a desarrollar, marcando su temporalidad, tiempo de la prestación, horarios preferentes de atención, la tasa abonar...
- e) **Usuario/a:** es aquella que recibe las prestaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio y a la que se le aplica el Plan de Intervención.
- f) **SAD:** Servicio de Ayuda a Domicilio.