

Administración Local

Municipal

Pontedeume

Aprobación definitiva da modificación 1ª do regulamento de Funcionamento e Réxime interior do Servizo de Axuda a domicilio do Concello de Pontedeume

ANUNCIO

Aprobación definitiva da modificación 1ª do Regulamento de Funcionamento e Réxime Interior do Servizo de Axuda a domicilio do Concello de Pontedeume

O Pleno do Concello de Pontedeume, en sesión ordinaria celebrada o día 24 de febreiro de 2011, aprobou inicialmente a modificación 1ª do Regulamento de Funcionamento e Réxime Interior do Servizo de Axuda a domicilio do Concello de Pontedeume.

O expediente e o Regulamento modificado estiveron expostos ao público mediante anuncio inserido no Boletín Oficial da Provincia nº 109 do 9 de xuño de 2011, polo prazo de 30 días, desde o 10 de xuño ata o 14 de xullo de 2011, sen que durante o devandito prazo se producira ningunha reclamación.

Rematado o prazo de información pública, sen que se producira ningunha reclamación, faise pública a automática aprobación definitiva do devandito expediente, así como o texto íntegro do Regulamento modificado, de acordo co disposto polo Pleno da Corporación, e en cumprimento do preceptuado nos artigos 49.c) e 70.2 da Lei 7/1985, de 2 de abril, reguladora das bases do réxime local.

Regulamento de Funcionamento e Réxime Interior do Servizo de Axuda a domicilio do Concello de Pontedeume

INDICE

CAPÍTULO I: Datos identificativos da entidade titular.

CAPÍTULO II: Disposicións xerais

Artigo 1º. Fundamentación legal do Servizo de Axuda a Domicilio (S.A.D.)

Artigo 2º. Ambito de actuación.

Artigo 3º. Definición e principios básicos.

Artigo 4º. Obxectivos.

CAPÍTULO III: Prestacións do S.A.D.

Artigo 5º. Prestacións básicas.

Artigo 6º. Prestacións de carácter técnico e complementario.

Artigo 7º. Actuacións de apoio á familia e/ou persoas cuidadoras.

Artigo 8º. Tarefas a realizar cando hai menores na unidade familiar de atención.

Artigo 9º. Outras prestacións.

Artigo 10º. Prestacións ou actividades excluídas do S.A.D.

CAPÍTULO IV: Persoas beneficiarias do servizo.

Artigo 11º. Persoas destinatarias.

Artigo 12º. Requisitos de acceso á prestación.

CAPÍTULO V: Da prestación do servizo.

Artigo 13º. Requisitos específicos.

Artigo 14º. Modalidades de acceso ó servizo.

Artigo 15º. Criterios de organización e procedemento.

Artigo 16º. Intensidade na prestación do servizo.

Artigo 17º. Límites para a prestación do servizo.

Artigo 18º. Profesionais que interveñen no S.A.D.

Artigo 19º. Normas de funcionamento do servizo.

Artigo 20º. Determinación da capacidade económica das persoas usuarias do servizo.

Artigo 21º. Financiamento do S.A.D.

CAPÍTULO VI: Procedemento para a tramitación do servizo.

Artigo 22º. Solicitudes e comunicación.

Artigo 23º. Tramitación e valoración de solicitudes.

Artigo 24º. Proposta e resolución.

Artigo 25º. Notificación.

Artigo 26º. Contrato.

Artigo 27º. Alta no S.A.D.

Artigo 28º. Concesión en lista de espera.

Artigo 29º. Denegación do servizo.

Artigo 30º. Desistimento.

CAPÍTULO VII: Funcionamento e organización do servizo.

Artigo 31º. Duración do servizo.

Artigo 32º. Seguemento do servizo.

Artigo 33º. Modificacións do servizo.

Artigo 34º. Cambio de titular.

Artigo 35º. Actualización de documentación.

Artigo 36º. Revisións.

Artigo 37º. Causas de suspensión temporal do servizo.

Artigo 38º. Causas de extinción do servizo.

Artigo 39º. Servizo concedido con anterioridade.

Artigo 40º. Concesión provisional.

Artigo 41º. Protocolo de actuación en caso de urxencias no S.A.D.

Artigo 42º. Protocolo de actuación en caso de incidencias no S.A.D.

Artigo 43º. Protocolo de substitución do/a traballador/a familiar do S.A.D.

Artigo 44º. Protocolo de actuación en caso de queixas no Libro de Reclamacións.

Artigo 45º. Normas xerais do S.A.D.

CAPÍTULO VIII: Dereitos e deberes das persoas usuarias.

Artigo 46. Dereitos das persoas usuarias.

Artigo 47º. Deberes das persoas usuarias.

DISPOSICIÓN ADICIONAL 1ª

DISPOSICIÓN ADICIONAL 2ª

DISPOSICIÓN ADICIONAL 3ª

DISPOSICIÓN DEROGATORIA.

DISPOSICIÓN DERRADEIRA.

ANEXOS:

I: Solicitud do S.A.D.

II: Cadro de persoal do S.A.D.

III: Baremo para determinar a asignación do servizo de axuda a domicilio en réxime de libre concurrencia.

IV: Índice de Katz de actividades da vida diaria.

V: Escala de Lawton e Brody de actividades instrumentais da vida diaria.

VI: Proxecto de intervención

VII: Acordo de servizo.

REGULAMENTO DO SERVICIO DE AXUDA A DOMICILIO DO CONCELLO DE PONTEDEUME

CAPÍTULO I : DATOS IDENTIFICATIVOS DA ENTIDADE TITULAR

Entidade titular: Concello de Pontedeume. Rúa Real, nº 13. Pontedeume

Teléfono: 981 433054 Fax: 981 433658

Nº de inscrición no REPSS: F-00665-C-001

Representante legal: D. Gabriel Torrente Piñeiro, Alcalde-Presidente do Concello de Pontedeume

Oficina base do Programa de Axuda a Domicilio: Departamento de Servizos Sociais Avd. do Peirao, s/n. Pontedeume.

Teléfono: 981 433288

Horario de atención ó público na oficina base: luns, martes e xoves de 9,00 a 13,00 horas.

Tipo de xestión:

* directa, de dependencia municipal para aquel@s usuari@s que non teñan recoñecida a súa situación de dependencia según a Lei 39/2006.

* Indirecta, nestes momentos, para os que sí teñen recoñecida esa situación de dependencia e aparece a axuda a domicilio como prestación axeitada no seu P.I.A. (Empresa CLECE S.A.)

CAPÍTULO II: DISPOSICIÓNS XERAIS

Artigo 1º: Fundamentación legal do Servizo de Axuda a Domicilio

O Servizo de Axuda a Domicilio enmárcase dentro dun sistema integrado de Servizos Sociais onde esta prestación se organiza e estrutura como un servizo público de atención primaria e, polo tanto, básico e universal.

Fundaméntase nunha normativa específica que serve de marco referencial de actuación:

- A Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das Bases do Réxime Local.

- A Lei 5/1997, do 22 de xullo, de Administración Local de Galicia.
- A Lei 39/2006 do 14 de decembro de Promoción da Autonomía Persoal e Atención ás persoas en situación de Dependencia, configura no seu Título I o sistema de atención á dependencia, a colaboración e participación de tódalas administracións públicas, así como as prestacións do sistema e Catálogo de servicios, entre os que aparece o Servicio de Axuda a Domicilio, como conxunto de actuacións de carácter doméstico e persoal levadas a cabo no domicilio das persoas en situación de dependencia
- O Real Decreto 727/2007, do 8 de xuño, sobre criterios para determinar as intensidades de protección dos servizos e a contía das prestacións económicas da Lei 39/2006.
- A Orde do 17 de decembro de 2007, da Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar, pola que se establecen os criterios para a elaboración do Programa Individual de Atención, fijación das intensidades de protección dos servizos, réxime de compatibilidades das prestacións e xestión das prestacións económicas no sistema para a autonomía e atención á dependencia na Comunidade Autónoma de Galicia.
- A Lei 13/2008 do 3 de decembro, de Servicios Sociais de Galicia:
 - No seu artigo 11 especifica que o Servicio de Axuda a Domicilio é unha das prestacións que forman parte dos servizos sociais comunitarios básicos.
 - No seu artigo 20 establece a definición do que é Axuda no Fogar e a súa finalidade.
 - No seu artigo 60 sinala que os Concellos teñen competencias para a creación, xestión e mantemento dos servizos sociais comunitarios básicos.
 - Orde do 22 de xaneiro de 2009, da Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar que deroga a Orde do 22 de xullo de 1996, pola que se regula o Servicio de Axuda no Fogar, tendo como base o Decreto anteriormente exposto. Aquí defínese o obxecto do servicio, as prestacións básicas de atención que se ofrecen, @s potenciais usuari@s, o equipo de profesionais que o levarán a cabo e as súas funcións, as normas de funcionamento, o proceso de solicitude e tramitación da demanda, as causas de extinción do servicio, os criterios para a concesión do mesmo e as formas de financiación. Asimesmo, explicita as disposicións que rexerán a prestación do servicio polas entidades locais e polas entidades privadas.

Artigo 2º: Ambito de actuación.

O presente regulamento ten por obxecto regular a prestación de todos os Programas de Axuda a Domicilio no termo municipal do Concello de Pontedeume, dacordo cos termos que se especificarán nos diferentes apartados deste documento.

Artigo 3º: Definición e principios básicos.

O Programa de Axuda a Domicilio ten por obxecto prestarlles @s cidadáns, no seu domicilio, un conxunto de atencións desde unha perspectiva integral e normalizadora, naquelas situacións nas que teñen limitada a súa autonomía

persoal ou nos casos de desintegración familiar, facilitando a permanencia no seu propio entorno de convivencia e evitando así a súa posible institucionalización.

O Programa de Axuda a Domicilio encádrase nos servizos sociais de atención primaria, que constitúen o nivel máis próximo @s usuari@s e ao seu ambiente familiar e social, constituíndose como un dos elemento básicos do sistema de servizos sociais.

A Axuda a Domicilio terá a consideración de prestación básica de servizos sociais de atención primaria inserta no sistema integrado de servizos sociais, de carácter complementario e transitorio, que non exime á familia das súas responsabilidades, con planificación, coordinación e control público, que a través de persoal cualificado e supervisado, presta, a nivel preventivo, educativo, asistencial e rehabilitador, unha serie de atencións e/ou coidados de carácter persoal, a persoas en situación de dependencia ou a familias e persoas con dificultades para procura-lo seu benestar físico, social e psicolóxico, proporcionándolle a posibilidade de continuar no seu entorno natural, mentres isto sexa posible e conveniente.

Nesta definición veñen incluídos os principios básicos:

- É un programa individualizado: non é unha prestación estándar, senón que se planifica individualmente cada caso adaptándoo con flexibilidade ás carencias concretas d@ usuari@ e ás circunstancias familiares e sociais que o rodean.

- Ten carácter preventivo e rehabilitador: por un lado inténtase previr situacións carenciais que incrementen o risco de perda de independencia (por exemplo, crear hábitos saudables con respecto á hixiene, alimentación; utilización de

axudas técnicas; reforza-los vínculos familiares e sociais...). Por outro lado, preténdese recuperar capacidades funcionais perdidas, mediante un entramento de habilidades para actividades da vida diaria, tales como asearse, vestirse, camiñar, etc. Oriéntase, tamén, ó reforzo da capacidade da persoa para a súa comunicación coa comunidade de referencia.

- * Conxúganse servizos e técnicas de intervención: non se trata só de proveer prestacións ou servizos que alivien as carencias ou insuficiencias, senón que tamén é necesario utilizar técnicas de intervención adecuadas para reinstaurar ou mitiga-la dependencia que se detecte.

- * Trátase de servizos e técnicas profesionais: cada intervención que se realice ten que ser programada, supervisada e avaliada periódicamente por profesionais adecuados. @s traballador@s familiares que realizan as tarefas planificadas son persoas cunha formación específica para desempeñar este traballo, o cal é unha

profesión pola que reciben un salario. Esta atención difire, polo tanto, da prestada por familiares ou voluntarios.

- Os servizos sempre se prestan no domicilio d@ usuari@: este é un principio definidor do programa e un dos obxectivos fundamentais: facilitar que a persoa continúe vivindo na súa casa o maior tempo posible en condicións aceptables de dignidade persoal. A isto engadimos que non só se procura a permanencia neste medio físico senón tamén no medio familiar e social onde viñan desenvolvendo a súa vida, respectando a súa forma persoal de relacionarse cos lugares e persoas que configuran ata ese momento a súa existencia.

Desde aquí apuntamos que este servicio será a “axuda @ beneficiari@ no seu domicilio” e nunca “a axuda ó domicilio d@ beneficiari@”, aínda que advertindo que como é na vivenda d@ usuari@ onde se deben cubri-las súas necesidades primarias e onde se da o seu estado de convivencia, debe lograrse que esta sexa digna e que constitúa un hábitat adecuado.

- O Servizo de Axuda a Domicilio diríxese a persoas con algún grado de dependencia e que non dispoñan doutros recursos para garanti-la cobertura das necesidades que presenten. Polo xeral son persoas maiores, pero se inclúen tamén outros colectivos que, ben de xeito permanente ou transitorio, poidan atravesar períodos de dependencia física ou funcional.
- Preténdese incrementa-la autonomía persoal no medio habitual de vida: a pesar de que @ usuari@ sexa dependente para determinadas actividades, tentarase desarrolla-las súas posibilidades para que siga controlando a súa propia vida.
- O Servizo de Axuda a Domicilio pode ter un carácter complementario doutros servizos e recursos, combinándose con eles para obter os obxectivos marcados.

Artigo 4º: Obxectivos.

- Garantir os dereitos das persoas en situación de dependencia, nos termos sinalados na Lei 39/2006
- Posibilitar a permanencia das persoas no seu entorno habitual de convivencia o maior tempo posible e có maior grado de calidade de vida.
- Favorecer a adquisición de habilidades que permitan un desenvolvemento máis autónomo na vida diaria, potenciando hábitos saudables, aumentando a seguridade e a autoestima persoal.
- Ofertar un conxunto de prestacións no domicilio habitual que facilite e apoie, de forma integral, a cobertura das actividades e necesidades da vida cotidiana.
- Mellorar o equilibrio persoal do individuo, da súa familia e do seu entorno mediante o reforzamento dos vínculos familiares, veciñais e de amizade, potenciando e fortalecendo a maior colaboración das redes naturais de apoio, especialmente da familia, cos apoios necesarios ás persoas cuidadoras.
- Previr situacións de dependencia ou exclusión social.
- Fomentar cambios favorables na dinámica familiar.
- Favorecer as relacións sociais e as actividades das persoas atendidas no seu entorno comunitario, previndo posibles problemas de aillamento e soedade.
- Atender situacións coiunturais de crise persoal, familiar ou de risco.
- Evitar ou retrasar, na medida do posible, o ingreso en centros ou establecementos residenciais.
- Coordinar as actuacións con outras redes profesionais que tamén interveñen na atención @s usuari@s, fundamentalmente a rede sociosanitaria, coa utilización e aplicación dos recursos axeitados para obter unha maior eficacia e eficiencia na intervención.

- Reforzar a solidariedade e potenciar o voluntariado social.

CAPÍTULO 3: PRESTACIÓNS DO S.A.D.

O Servicio de Axuda a Domicilio debe ofrecer unha atención integral e polivalente @s usuari@s, desenvolvendo accións de carácter non só asistencial e rehabilitador, senón tamén preventivo e educativo.

Como norma básica, todas as accións desenvolvidas dende o servizo de axuda a domicilio terán un carácter excepcional e complementario das capacidades d@ usuari@ e doutras persoas do seu ámbito inmediato. Non se prestarán atencións que @ beneficiari@ ou a súa familia e/ou achegados poidan desenvolver por si mesmos, de xeito que se potencie ao máximo a súa autonomía.

De conformidade coa valoración técnica realizada polos servizos sociais que en cada caso correspondan, a axuda domiciliaria pode manifestarse e concretarse nas seguintes atencións:

Artigo 5º: Prestacións básicas.

1. De carácter persoal

Engloba todas aquelas actividades básicas da vida diaria que se dirixen @ usuari@ do servizo cando este non poida realizalas por sí mesmo ou precise un apoio:

- Asistencia para levantarse e deitarse.
- * Coidado e hixiene persoal.
- Vestirse, calzarse, peitearse e outros arranxos.
- Apoio nas mobilizacións dentro do fogar.
- Apoio na administración de comidas.
- Control e administración da medicación baixo a prescripción e supervisión do persoal facultativo.
- Acompañamento fora do fogar para acudir a consultas ou tratamentos.
- Apoio na realización de xestións necesarias ou urxentes.
- Outos cometidos de atención persoal que se indiquen.

Na atención @s usuari@ máis dependentes será necesario ofrecerlles uns coidados específicos de índole persoal:

- Hixiene persoal en persoas encamadas e/ou inmovilizadas
- Mobilizacións e cambios posturais seguindo os protocolos establecidos.
- Transferencias
- Hixiene e manipulación de cueiros e outros materiais de hixiene.
- Cambios de bolsas e colectores

- Facer camas con usuari@s encamad@s
- Alimentación especial
- Rehabilitación menor
- Apoio na realización de coidados de enfermería de carácter menor e autorizados polo persoal sanitario (determinadas curas, inxectar insulina, coidados paliativos...)
- Apoio na realización de actividades para a recuperación, mantemento e mellora das capacidades cognitivas, según protocolo establecido: exercicios de memoria, de orientación témporo-espacial, etc.
- Apoio na realización de actividades para a recuperación e mantemento e mellora das capacidades físicas e motoras según protocolo establecido: mobilizacións pasivas, aplicación de cremas-pomadas mediante fricción local, axuda na colocación de material ortoprotésico. etc
- Apoio en situacións de emerxencia.

2.- De carácter doméstico

Enténdese como tales aquelas actividades que se realizan de forma cotiá no fogar.

2.1. Relacionadas coa alimentación da persoa usuaria:

* Apoio na elaboración de comidas.

- Apoio na administración de comidas (quentar, poñe-la mesa, servi-la comida)
- Recoller e fregar a vaixela e/ou utensilios utilizados na elaboración da comida.

Este tipo de servizo poderá ser facilitado, se é o caso, por programas específicos como o de Xantar na Casa.

2.2. Relacionadas coa compra:

- Colaboración na elaboración da lista da compra.
- Realización da compra.
- Traslado da compra realizada.
- Colaboración na colocación e orde da compra realizada.

Cando nos referimos á realización da compra desde o S.A.D. enténdese a referida á adquisición daqueles produtos básicos relacionados coa vida diaria

2.3. Relacionadas co coidado do calzado e da roupa de uso persoal e do fogar da persoa usuaria, tales como:

- Apoio no lavado de roupa/calzado.
- Tender e recolle-la roupa.
- Pasa-lo ferro.

- Organización e selección da roupa/calzado.
- Ordenación de armarios.
- Repaso e mantemento da roupa persoal que non precise un coñecemento específico de costura (botóns, descosidos...)

Este tipo de servizo poderá ser facilitado, se é o caso, por programas específicos como o de Lavandería.

2.4. Relacionadas có mantemento da vivenda.

a) Mantemento do domicilio:

- Actividades/tareas ordinarias: facer camas, barrer, pasa-la aspiradora, quita-lo pó, frega-lo chan, limpar cristais, limpeza de electrodomésticos: frigorífico, cociña e microondas, limpeza da cociña, limpeza do baño.
- Actividades extraordinarias: limpeza de cortinas, limpeza de lámparas, limpeza doutros electrodomésticos non especificados arriba, limpeza de portas e armarios, limpeza de roces: interruptores, manillas, teléfono, respaldos, limpeza de teitos e paredes en casos moi excepcionais.

b) Arranxos domésticos sinxelos:

Os pequenos arranxos domésticos abarcan aquelas actividades/tarefas que supoñan a realización de actividades manuais sinxelas de substitución ou axuste de certos elementos, que fagan posible o adecuado mantemento do domicilio, tendo en conta sempre a prevención de riscos laborais para @ traballad@r familiar. Non estarán contempladas aquelas que supoñan o coñecemento específico doutras profesións ou a intervención do técnico correspondente.

Para a realización destas actuacións @ usuari@ deberá dispor ou proveerse dos medios necesarios

3.- De carácter psicosocial e educativo

Referidas a intervencións técnico-profesionais e actividades e tarefas que, desde unha perspectiva e estratexia educativa, vaian dirixidas a promover e fomentar a adquisición, recuperación, aprendizaxe e manexo de destrezas, conductas e habilidades básicas que potencien a máxima autonomía na persoa usuaria. Integraríase aquí o apoio ó desenvolvemento da afectividade, a convivencia e a integración na comunidade onde se desenvolva a vida d@ usuari@, así como o apoio á estruturación familiar.

- Planificación e educación nos hábitos de hixiene.
- Control da alimentación e educación sobre hábitos alimenticios.
- Apoio na administración do presuposto familiar.
- Apoio emocional ante situacións vitais (soedade/aillamento, dependencia/pérdida de facultades, saúde, autonomía, duelo...)
- Apoio e fomento da autoestima (imaxe persoal, aceptación, valoración e confianza nun/unha mesmo/a...)

- Potenciación de actitudes positivas para a superación das diferentes situacións que se prantexen na dinámica familiar.
- Apoia-lo desenvolvemento das propias capacidades persoais.
- Potencia-lo protagonismo d@ usuari@ dándolle responsabilidades factibles.
- Estimular a realización de actividades de ocio dentro do fogar
- Considerar e favorece-la afectividade.
- Facilitar canles de comunicación co entorno, de participación na comunidade e en actividades de lecer e tempo libre.
- Aquelas outras que se valoren técnicamente como realizables dentro do programa.

4.- De carácter orientativo e asesor

- Aclarar dúbidas @s usuari@s sobre actividades da vida cotiá, tendo sempre en consideración e respectando as súas opinións, valores, crenzas e costumes, sen impoñer nunca os da persoa que os atenda.
- Orientación sobre a xestión de citas e revisións médicas.
- Orientación e entramento no manexo de axudas técnicas.
- Orientación na organización doméstica.
- Normaliza-lo funcionamento do fogar.
- Estimular para realizar por si mesm@ as súas obrigas como cidadan@.

5.- De carácter preventivo

Son aquelas actividades encamiñadas a neutralizar situacións de risco.

- Educación en hábitos de vida saudables (alimentación, hixiene persoal ou doméstica, exercicio físico...)
- Adquisición e desenvolvemento de hábitos e habilidades para o fomento do autocoidado e autonomía persoal (actividades básicas da vida diaria e instrumentais)
- Adquisición e desenvolvemento de habilidades para a prevención e modificación de condutas e situacións que poidan desembocar en accidentes domésticos.
- Favorece-la actividade d@s usuari@s sempre que sexa posible.
- Desmitificar patoloxías.

Artigo 6º: Prestacións de carácter técnico e complementarias.

Referidas a xestións ou actuacións que poidan ser necesarias, ben para a posta en funcionamento do servizo, ben para que continúe en condicións axeitadas, ou para permitir, có apoio de novas tecnoloxías, unha atención inmediata en situacións de crise ou emerxencia, tales como:

- Comidas a domicilio.
- Servicio de Teleasistencia Domiciliaria
- Lavandería a domicilio
- Aquelas outras que se valoren técnicamente como realizables dentro do programa.

Artigo 7º: Actuacións de apoio á familia e/ou persoas cuidadoras

Son aquelas actividades e tarefas encamiñadas a apoiar e potenciar a labor da familia e/ou persoas cuidadoras, en e para a realización dos cuidados e atención á persoa usuaria.

- Apoio emocional a cuidador@s.
- Orientación, asesoramento e seguemento sobre os aspectos relacionados coa atención e cuidado á persoa usuaria.
- Informar e orientar sobre axudas técnicas, recursos e sobre outras alternativas de apoio.
- Apoiar e orientar en pautas, habilidades e actitudes para o autocoidado e para prever situacións de estrés e sobrecarga.
- Fomentar actitudes positivas, de entendemento, de participación e comunicación.

Artigo 8º: Tarefas a realizar cando hai menores na unidade familiar de atención

Como xa se especificou, as unidades familiares con menores a cargo poden ser usuari@s do S.A.D. municipal, sempre e cando se dé unha ausencia xustificada dos proxenitores, de familiares responsables, titor@s ou educador@s. Esta atención será temporal, mentres non se aplique outro recurso máis adecuado.

Igualmente, o Servizo de Axuda a Domicilio pode ser un recurso no traballo con unidades familiares desestructuradas ou en situacións de crise. Nestes casos será imprescindible a coordinación d@ responsable do S.A.D. c@ educad@r familiar ou persoa responsable do proxecto de intervención coa familia

As funcións d@s traballador@s familiares con este colectivo terá as seguintes particularidades:

- Participa no programa individual de atención con cada membro da unidade familiar, nas distintas tarefas.
- Axuda a potenciar e reforzar n@s usuari@s os hábitos e capacidades para autovalerse e promove actitudes para mellora-la súa calidade de vida.
- Entrena en habilidades domésticas, hixiénicas e de organización e economía doméstica.
- Adecúa a súa labor ós obxectivos prantexados polos técnicos responsables do proxecto de intervención:

- Participando c@ educad@r no seguemento e valoración dos casos, xa que @ traballad@r familiar coñece de primeira man os cambios e evolución do sistema familiar.
- Detectando os cambios situacionais e observación das relacións familiares.
- Potenciando valores positivos para a superación de situacións de crise, sempre baixo a supervisión d@ educad@r familiar e/ou técnico responsable do S.A.D. municipal.

Artigo 9º: Outras prestacións

Dentro do Servizo de Axuda a Domicilio poderán integrarse determinadas atencións e actividades que se desenvolven fóra do marco do domicilio da persoa usuaria, sempre que, de acordo coa prescrición técnica sobre o contido do servizo, incidan de maneira significativa na posibilidade de permanencia no fogar e na mellora da autonomía e a calidade de vida.

En todo caso, as atencións prestadas terán un carácter de reforzo e non substitutivo das propias capacidades da persoa usuaria ou doutras persoas do seu contorno inmediato, de maneira que se facilite e promova a súa autonomía.

Artigo 10º: Prestacións ou actividades excluídas do S.A.D.

- A realización de actividades domésticas, ou de calquera outro tipo, que non fosen incluídas no proxecto de intervención ou plan de traballo deseñado para cada persoa usuaria, e recollidas no acordo ou contrato establecido e asinado polas partes.
- Actuacións que, polo seu carácter sanitario, deban ser realizadas por persoal facultativo.

En todo caso, será no proxecto de intervención individual onde se determinen as actividades que quedan excluídas do servizo para cada caso concreto, procurando apoiar e reforzar a unidade familiar.

CAPÍTULO IV: PERSOAS BENEFICIARIAS DO SERVIZO.

Artigo 11º: Persoas destinatarias.

O servizo está dirixido, en xeral, a toda a poboación empadroada e con residencia efectiva no Concello de Pontedeume, tendo carácter prioritario as persoas en situación de dependencia ás que se lles recoñecese o dito servizo/prestación ao abeiro da Orde do 17 de decembro de 2007, así como aos cidadáns e/ou unidades de convivencia que polas súas eivas físicas ou mentais, socioeconómicas ou familiares, teñan limitada a súa autonomía persoal e/ou a súa capacidade de relación social, e que precisen dalgunha das atencións descritas no capítulo anterior deste regulamento, sempre e cando este sexa o recurso axeitado segundo a valoración dos profesionais dos servizos sociais de atención primaria.

Ás adxudicacións do servizo aplicaráselle o límite que necesariamente se desprenda de criterios de dispoñibilidade orzamentaria.

A modo enunciativo, e con carácter non limitativo, serán posibles usuari@s:

- Persoas que teñen recoñecida a situación de dependencia, en aplicación do establecido na Lei 39/2006, e ás que lle fora recoñecida a dita prestación no seu Programa Individual de Atención, nos termos e coas intensidades previstas no dito P.I.A.
- Persoas que teñen recoñecida unha prestación económica para seren atendidos por cuidadores non profesionais no se P.I.A., durante os períodos de respiro da persoa cuidadora non profesional, nos termos sinalados na Circular 15/2008 do 5 de xuño, da secretaría Xeral do Benestar, polo que se ditan instrucións relativas á Orde do 17 de decembro de 2007.,
- Familias ou persoas que presenten disfuncións que poidan ser susceptibles de mellora cunha adecuada atención a domicilio.
- Persoas maiores, con certo nivel de dependencia, que non teñan ninguén que os atenda suficientemente e que, con esta axuda, poidan continuar vivindo no seu fogar.
- Persoas con minusvalidez ou incapacitadas ás que a axuda a domicilio lles poida favorecer-la súa autonomía.
- Persoas afectadas por unha lesión, enfermidade física ou mental ou por outros motivos que lles fagan precisar de axuda.
- Menores ós que haxa que coidar ou atender por ausencia dos pais ou titores, ou cando estes, por circunstancias provisionais de enfermidade ou outros motivos suficientemente xustificadas, non poidan exercer-las súas funcións axeitadamente, sempre e cando non se deban tomar outras medidas legais en defensa dos dereitos d@s menores.
- Colectivos específicos que presenten situacións de risco e exclusión social, ou teñan alto risco de padecerlas, aportando có servizo de axuda a domicilio unha alternativa preventiva e socializadora.
- Outras situacións que, a xuízo dos profesionais de Servizos Sociais se estimen como de verdadeira necesidade e xustifiquen a implantación do servizo.

Non poderán ser usuari@s do servizo:

- As persoas que poidan beneficiarse dun servizo similar por parte doutras entidades (MUFACE, ISFAS, ONCE, EINSA...)
- As que poidan acceder a cheque asistencial segundo a valoración feita pol@ traballador/a social de atención primaria.
- As que presenten un estado de deterioro físico e/ou psicolóxico tal que provoque unha valoración técnica de insuficiencia do servizo de axuda a domicilio para garantir un mínimo de atencións e calidade de vida no seu fogar e dictamine outra alternativa viable: traslado con familiares, ingreso nun centro residencial, etc.

Artigo 12º: Requisitos de acceso á prestación.

Para poder acceder á prestación do SAF, será necesario cumprir os seguintes requisitos:

- Estar dentro dalgún dos grupos de persoas especificadas no artigo 11.

- Estar empadroado e ter residencia efectiva no Concello de Pontedeume.
- Aceptación do servizo coas súas características, obrigas e normativa.
- Que non teñan familiares con obrigas legais de prestar axuda ou existindo estes que se neguen a cumprir esta obriga ou non poidan facelo por motivos xustificadas, residan fora do término municipal, ou estean impossibilitados para facerse cargo das atencións d@ beneficiari@ tanto a nivel económico como persoal.
- Que non reciban axuda doutra institución ou entidade para este fin.
- Que non presenten un estado de deterioro físico ou psíquico tal que necesiten máis un internamento asistido e continuado que a axuda a domicilio.
- Que reúnan as condicións persoais, sociais, económicas, etc que figuran nos baremos.

CAPÍTULO V: DA PRESTACIÓN DO SERVIZO.

Artigo 13º: Requisitos específicos.

1. O servizo estará coordinado polo persoal técnico de servizos sociais de atención primaria do Concello de Pontedeume.
2. O persoal que presta atención directa nos domicilios das persoas usuarias estará formado por auxiliares de axuda no fogar que, no caso de atender a persoas afectadas por déficits de autonomía, estarán en posesión da cualificación profesional específica para o exercizo das súas funcións, conforme ao establecido no Real Decreto 331/1997, de 7 de marzo, polo que se establece o certificado de profesionalidade da ocupación de auxiliar de axuda a domicilio, ou ben a establecida no Real Decreto 295/2004, de 20 de febreiro, polo que se regula a cualificación profesional de atención sociosanitaria a persoas a domicilio, sen prexuízo da posibilidade de acreditación da competencia profesional adquirida ben mediante experiencia laboral ou mediante aprendizaxes non formais.
3. Abrirase un expediente por cada persoa usuaria ou, se é o caso, por cada unidade de convivencia á que se presta o servizo, no que constará, cando menos:
 - a) Un informe social, asinado pola traballadora social do Concello.
 - b) Un proxecto de intervención, asinado polo técnico responsable que designe a entidade titular do servizo, que recollerá, como mínimo, a información contida no anexo VI da presente orde.
 - c) Un acordo de servizo asinado entre o Concello e a persoa usuaria, según modelo recollido no anexo VII
4. A persoa que exerza como responsable técnica do servizo garantirá unha supervisión do servizo efectivamente prestado, que será realizada sempre que as circunstancias a fagan necesaria e, como mínimo, cunha periodicidade de dous meses. Da supervisión realizada quedará constancia no correspondente expediente individual. Mediante esta supervisión revisarase e axustarase, se fose o caso, o contido das prestacións expresado no proxecto de intervención e no acordo de servizo.

Artigo 14º: Modalidades de acceso ó servizo.

O acceso ao servizo producirase a través dos servizos sociais de atención primaria, de acordo coas seguintes modalidades:

1. O acceso ao servizo será directo para persoas que, tendo recoñecida a situación de dependencia, se lles asigne a axuda no fogar na correspondente resolución de Programa Individual de Atención, consonte o establecido no Decreto 176/2007, do 6 de setembro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do sistema na Comunidade Autónoma de Galicia, así como á Orde do 17 de decembro de 2007 pola que se establecen os criterios para a elaboración do programa individual de atención, fixación das intensidades de protección dos servizos, réxime de incompatibilidades das prestacións e xestión das prestacións económicas.

2. Para as persoas que non teñan o recoñecemento da situación de dependencia, ou non lles asista o dereito de acceso efectivo ao catálogo de servizos de atención á dependencia segundo o calendario de implantación do sistema, o acceso ao servizo, previa prescrición técnica favorable dos servizos sociais de atención primaria, resolverase en réxime de libre concorrència de acordo cos criterios establecido na normativa reguladora do programa.

3. De igual maneira á expresada no apartado anterior procederase nas situacións nas que a problemática principal estea relacionada con aspectos convivencias e socio-educativos.

4. Nos supostos recollidos nos apartados 2 e 3 deste artigo empregárase un baremo no que, ademais dos posibles déficits de autonomía, se valoren factores de carácter persoal e socio-familiar, o apoio social, a situación da vivenda e outros que dificulten obxectivamente a normalización social e a calidade de vida.

Artigo 15º: Criterios de organización e procedemento.

1. O servizo de axuda a domicilio estará integrado nos servizos sociais de atención primaria de titularidade municipal e será coordinado por un/unha profesional do equipo técnico dos servizos sociais do Concello de Pontedeume.

2. No acceso directo ao servizo para as persoas usuarias con dependencia valorada, a resolución relativa ao programa individualizado de atención terá a consideración de resolución de asignación e incorporación ao servizo.

3. No acceso en libre concorrència será de aplicación o seguinte:

- O procedemento iniciárase a instancia de parte e cos baremos estipulados neste regulamento.
- Cando circunstancias debidamente acreditadas no expediente, así o xustifiquen, o procedemento de acceso ao servizo poderá iniciarse de oficio.
- As solicitudes dos particulares para acceder o servizo deberán ser valoradas en todo caso pola traballadora social do Concello, que unha vez realizada a correspondente visita domiciliaria, determinará, mediante informe preceptivo e vinculante, a idoneidade do servizo e a intensidade recomendable para cada caso concreto.

- O órgano competente para dictar a resolución será o alcalde, podendo delegar esta competencia de conformidade co artigo 21.3 da lei 7/85, de 2 de abril, reguladora das bases do réxime local.

4. Unha vez notificada a resolución de concesión do servizo, deberán acordarse entre os servizos sociais do Concello de Pontedeume e a persoa usuaria as condicións básicas da prestación mediante o acordo ou contrato de prestación de servizo.

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

6. Naqueles casos nos que a prestación o requira, poderán intervir outros profesionais do equipo de servizos sociais, ou outros que, tras unha valoración técnica do caso, sexan necesarios para conseguir os obxectivos propostos.

Artigo 16º: Intensidade na prestación do servizo.

1. A intensidade do servizo determinarase, con carácter xeral, en horas mensuais de atención distribuídas en función das necesidades da persoa usuaria e según o informe técnico pertinente. É importante indicar que o maior nº de horas será prioritario para demandas orientadas á atención persoal, en detrimento de aquelas que só solicitan atención doméstica.

2. A intensidade do servizo de axuda no fogar para as persoas atendidas no marco do sistema de autonomía persoal e atención á dependencia estará predeterminada no seu programa individualizado de atención. A súa aplicación horaria será flexible e conforme có plan de coidados, de maneira que se garanta a cobertura das necesidades de atención para a realización das actividades da vida diaria, ademais dos días laborais, as fins de semana e festivos.

3. Nos restantes casos a intensidade do servizo virá determinada na prescrición efectuada polos correspondentes servizos sociais de atención primaria.

Artigo 17º: Límites para a prestación do servizo.

A) Límites horarios

O Servizo de Axuda a Domicilio prestarase, con carácter xeral, de luns a venres, cun máximo de dúas horas diarias de atención, no horario comprendido entre as 9:00 horas e as 18:30 horas.

Sen embargo, isto non será de aplicación ás persoas que teñan recoñecida a prestación de axuda no fogar, ao abeiro da Lei 39/2006, caso no que as prestacións, horarios e distribucións dos mesmos axustaranse ao P.I.A. aprobado polo órgano competente. E tendo en conta que a Lei de promoción de autonomía e atención á dependencia contempla a extensión deste tipo de servizos mesmo ós sábados e domingos e podendo alcanzar un máximo de 90 horas mensuais. Polo tanto, non haberá límites horarios xerais para as persoas usuarias do servizo de dependencia; o horario se fixará tendo en conta o plan de coidados correspondente e se especificará no proxecto de intervención individualizado que se elabore.

B) Outros límites

- A duración da prestación, de non estar expresamente limitada no tempo no contrato do servizo, se entenderá concedida por un período de 1 ano, contado a partir do día da “Alta” d@ beneficiari@ . Transcurrido dito prazo, se prorrogará por anualidades, previa comprobación, polos Servizos Sociais, de que non se produciron cambios nas circunstancias que motivaron a súa concesión.
- A prestación do servizo estará supeditada á dispoñibilidade presupuestaria existente en cada caso. Isto só será de aplicación ás persoas usuarias do sistema de libre concorrencia e non se aplicará aos usuarios/as do sistema de dependencia.
- En ningún caso poderán concederse prestacións que non se contemplen no contrato coa persoa usuaria. Se cambian as circunstancias, será necesario modificar o acordo escrito.

Artigo 18º: Profesionais que interveñen no S.A.D.

O Servizo de Axuda a Domicilio require a intervención de distintos profesionais, coa cualificación necesaria, para garantir un nivel óptimo de calidade e eficacia na prestación do mesmo.

O equipo básico estará formado pol@s traballador@s sociais e/ou outro persoal técnico de servizos sociais responsable do S.A.D. e as traballadoras familiares. Ademais, para posibilitar unha actuación integral sobre a persoa usuaria, poderán participar outros profesionais dos servizos sociais: educad@r social, educad@r familiar, psicólog@, animador/a sociocomunitario, auxiliar administrativo, etc..

As funcións de cada un destes profesionais serán:

1.- Traballad@r social (só/soa ou en coordinación con outro/a técnico/a do servizo)

a) Respecto da persoa usuaria:

- Recibir, estudar e valora-la demanda.
- Avaliar as necesidades.
- Elaborar o diagnóstico.
- Diseñar un proxecto de intervención ou plan de traballo adecuado.
- Programar, xestionar e supervisar cada caso.
- Realizar o seguemento e avaliar a súa idoneidade e eficacia.
- Favorece-la participación dos membros da unidade de convivencia como apoio ó servizo.

b) Respecto ó servizo:

- Intervir na programación, xestión e supervisión do servizo.
- Realizar o seguemento e avalía-la súa idoneidade e eficacia.

- Orientar, coordinar e realiza-lo seguemento e avaliación da intervención das traballadoras familiares nos domicilios.
- Facilitar e promocionar a formación e reciclaxe do persoal de axuda a domicilio.
- Coordinarse có resto dos servizos e recursos existentes na comunidade de referencia ou con outros sistemas de protección social.

2.- Traballador/a familiar

- Levar a cabo as prestacións básicas do servizo de axuda a domicilio, sobre todo as actuacións de carácter persoal e doméstico.
- Prestar ás persoas usuarias a atención adecuada ás súas necesidades, realizando un traballo educativo e contribuíndo á inserción e normalización de situacións a nivel individual e convivencial.
- Estimular o protagonismo da persoa usuaria, non sustituíndoa naquelas tarefas que poida desenvolver autónomamente.
- Facilitar ás persoas usuarias canles de comunicación có seu entorno e có persoal técnico responsable do servizo.
- Complimentar a documentación de rexistro que poida corresponderlles nos modelos establecidos para o servizo, se é o caso.
- Participar na coordinación e seguemento do servizo, facilitando a información necesaria sobre as persoas usuarias.
- Quedan excluídas das tarefas desenvolvidas pol@s traballador/as familiares todas aquelas con carácter exclusivamente sanitario que requiran especialización e que constitúan unha competencia propia dos recursos sanitarios.

3.- Outros profesionais

- Educador/a: lle corresponde a realización de tarefas de carácter educativo coa persoa usuaria, a súa familia e o seu entorno, que facilite a adquisición de hábitos e habilidades que contribúan á autonomía persoal e familiar do núcleo de convivencia.
- Psicólogo/a: lle corresponde a intervención naquelas situacións nas que se precise de apoio psicosocial, así como en actividades de apoio e orientación d@s cuidador@s e na formación permanente do persoal do servizo.
- Persoal administrativo: desenvolverá as tarefas administrativas e organizativas necesarias derivadas do servizo.
- Animador/a sociocomunitari@, animador/a cultural, técnic@s de emprego, técnic@s de igualdade, avogad@, etc..

4.- Persoal voluntario

Tamén poderán tomar parte no servizo os/as voluntarios/as, entendendo por tales aquelas persoas que actúan de forma solidaria, sen expectativas de remuneración económica e dentro do programa de intervención correspondente, complementando de forma coordinada as funcións e tarefas do persoal

anteriormente descrito. Dado o seu carácter de relación interpersoal, de diversidade, flexibilidade de horarios e dispoñibilidade de tempo libre, as tarefas que poderán desempeñar serán:

- Compañía dentro e fora do domicilio.
- Realización de xestións fora do domicilio (compra, receitas, xestións simples coa administración, ...).
- Ocupación do tempo libre (xogos, entretemento, reforzo escolar,...).
- Fomento de relacións.
- Calquera outra que, sendo acordada polo equipo responsable do/s servizo/s, non sexan necesariamente susceptibles de responsabilidade por parte de profesionais.

Aos ditos efectos estarase ao disposto na Lei 3/2000, de 22 de decembro, do voluntariado de Galicia.

Artigo 19º: Normas de funcionamento do servizo.

1.- O S.A.D. prestarase polo Concello de Pontedeume mediante xestión directa ou indirecta, de conformidade cos modos de xestión previstos no artigo 85 da Lei 7/1985, de 2 de abril, regularora das Bases de Réxime Local.

2.- No caso de xestión indirecta, o Concello de Pontedeume, a través do seu equipo de técnicos de Servizos Sociais, exercerá as funcións de control e dirección xeral do S.A.D., correspondendo á entidade adxudicataria, a través do/a traballador/a social asignado, a prestación efectiva das atencións ás persoas usuarias e a organización e supervisión do persoal ó seu cargo.

3.- @ traballador social, ou persoal técnico responsable do servizo, garantirá unha supervisión e seguemento do servizo prestado, que se realizará sempre que as circunstancias a fagan necesaria e, como mínimo, cunha periodicidade de dous meses. Desta supervisión quedará constancia no correspondente expediente individual. Mediante esta supervisión revisarase e axustarase, se é o caso, o contido das prestacións expresado no proxecto de intervención e no acordo de servizo.

4.- Contempla tamén a coordinación e supervisión d@s traballador@s familiares, establecendo reunións de traballo nas que se revisará a evolución dos casos e as pautas seguidas polos/as traballadores/as. Estas reunións de carácter técnico terán en todo caso, a finalidade de mellorar progresivamente a calidade do servizo.

5.- A prestación do SAD queda condicionada á aceptación por parte do beneficiario/a, que se recollerá nun documento compromiso ou "acordo do servizo".

6.- No caso de que o servizo non conte con persoal suficiente para atender todas as demandas susceptibles de recibilo, elaborárase unha lista de espera por orde de puntuación.

7.- En caso de baixas, faltas puntuais por asistencia a médicos ou asuntos propios, así como as vacacións das traballadoras familiares, a súa substitución queda condicionada á dispoñibilidade do servizo e á dotación presupuestaria do mesmo.

8.- Cada usuario/a estará suxeito a unha tarifa que deberá aboar mensualmente mediante autorización bancaria; dita tarifa calcularase en función das súas rendas e, se é o caso, do seu patrimonio, e segundo a Ordenanza Reguladora do Prezo Público pola Prestación do Servizo de Axuda a Domicilio do Concello de Pontedeume.

9.- A cada persoa usuaria se lle entregará, ó inicio do servizo, unha copia deste Regulamento de Réxime Interno do S.A.D., explicándolle, cando sexa necesario, os puntos máis importantes do mesmo, de xeito que o entenda.

10.- Asimesmo, se lle informará da existencia dun libro de reclamacións e do protocolo de actuación no caso de querer efectuar queixas.

11.- A valoración dunha demanda do S.A.D. como “urxente” estará supeditada ó informe de Servizos Sociais, podendo iniciarse de oficio a prestación do servizo de maneira inmediata, sen prexuízo da posterior instrucción do correspondente expediente.

12.- As actuacións derivadas da ocorrencia de emerxencias ou incidencias relevantes unha vez iniciado o servizo a un/unha usuario/a, estarán protocolizadas do xeito recollido neste regulamento. Isto non impedirá, en ningún momento, a execución doutras actuacións que se consideren pertinentes para dar solución satisfactoria á situación prantexada.

Artigo 20º: Determinación da capacidade económica das persoas usuarias do servizo.

1. Para os efectos deste artigo considérase persoa usuaria aquela para a que se solicite o servizo. No caso de intervención con familias, entenderase como persoa usuaria a un dos membros adultos da unidade de convivencia responsables dos menores que formen parte dela.

2. A capacidade económica das persoas usuarias do servizo de axuda no fogar calcularase en atención a súa renda e, se é o caso, ao seu patrimonio. Teranse en conta, ademais, as persoas convivintes economicamente dependentes, de acordo co establecido nos parágrafos seguintes.

3. A renda valorarase atendendo aos ingresos netos que se perciban, que comprenderán os rendementos de traballo, incluídas pensións e prestacións de previsión social, calquera que sexa o seu réxime; os rendementos de capital mobiliario e inmobiliario; os rendementos das actividades económicas e as ganancias e perdas patrimoniais.

4. Para o cómputo do patrimonio estarase ao disposto na normativa fiscal en vigor sobre o patrimonio, entendéndose por tal o conxunto de bens e dereitos de contido económico de que sexa titular a persoa usuaria do servizo, con dedución das cargas e gravames que diminúan o seu valor, así como das débedas e obrigas persoais das que deba responder. Considéranse exentos do cómputo a vivenda habitual na que se preste o servizo e os bens e dereitos cualificados como exentos na normativa aplicable sobre o imposto do patrimonio. Nos supostos de cotitularidade só se terá en consideración a porcentaxe correspondente á propiedade do beneficiario.

No caso de que a persoa usuaria tivese cónxuxe ou parella de feito, as rendas de ámbolos dous terán a consideración de rendas computables, entendéndose neste

caso por renda persoal a metade da suma dos ingresos de ámbolos dous membros da parella.

5. A capacidade económica por razón de renda determinarase dividindo a renda ou rendas computables, de acordo co apartado anterior, entre a suma dos seguintes convivintes: o perceptor ou perceptores de rendas computadas e, se é o caso, o cónxuxe e os ascendentes ou fillos/as menores de 25 anos, ou maiores desta idade en situación de discapacidade, que dependesen economicamente dos citados perceptores.

6. A capacidade económica resultante será a correspondente á renda da persoa usuaria, calculada de acordo cos apartados anteriores, modificada á alza, se fose o caso, pola suma dun 5% do valor do patrimonio neto que supere o mínimo exento para a realización da declaración do imposto sobre o patrimonio en vigor a partir dos 65 anos de idade, dun 3% dos 35 aos 65 anos e dun 1% os menores de 35 anos.

7. Para o cómputo da renda ou do patrimonio teranse en conta os datos correspondentes a última declaración fiscal dispoñible ou pensión coñecida.

Artigo 21º: Financiamento do Servicio de Axuda a Domicilio.

O servizo de axuda a domicilio financiarase:

a) Coas subvencións e/ou achegas da Comunidade Autónoma de Galicia,

b) Coas achegas da Deputación Provincial para o dito fin.

c) Coa partida presupuestaria que o Concello de Pontedeume estableza no seu orzamento anual para o desenvolvemento do servizo.

d) Coa participación dos/as usuarios/as na forma establecida na ordenanza fiscal

CAPÍTULO VI: PROCEDIMENTO PARA A TRAMITACIÓN DO SERVICIO

Artigo 22º: Solicitudes e documentación.

A) Para solicita-lo servizo de axuda a domicilio a persoa solicitante deberá presentar a instancia de solicitude, conforme ó modelo oficial recollido no anexo I, no Rexistro Xeral do Concello de Pontedeume, según o establecido ao abeiro da Lei 30/92 do Réxime Xurídico das Administracións Públicas e Procedemento Administrativo Común. A presentación da solicitude determina o dereito a esixir da Administración o correspondente recibo que acredite a data de presentación admitindo como tal unha copia na que figure a data de presentación anotada pola oficina.

Esta solicitude deberá ir asinada pol@ interesad@ ou @ seu representante legal. Unha vez rexistrada, daráselle traslado aos Servizos Sociais de Atención Primaria do Concello.

Se se observasen defectos formais na solicitude, como non reunir os requisitos establecidos ou non presentar a documentación, o concello está obrigado a requirir do/a interesado/a que, no prazo de 10 días, enmende a falla ou presente os documentos preceptivos, e indicarse no devandito REQUIRIMENTO que, se así non o fixese, entenderase que desiste da súa petición e arquivase sen máis a súa solicitude.

B) A solicitude irá acompañada da seguinte documentación:

- DNI ou NIE do/a solicitante e dos membros da unidade de convivencia.
- Fotocopia da tarxeta sanitaria do/a beneficiario/a.
- Certificado de empadramento e convivencia.
- No caso de que na unidade de convivencia haxa menores de idade, fotocopia do libro de familia.
- Calquera outro documento que xustifique a concorrencia de circunstancias específicas (sentencia de separación ou divorcio, etc..)
- Informe médico do/a solicitante que especifique o diagnóstico, o grado de dependencia e desenvolvemento persoal e o tratamento que é necesario controlar.
- Para persoas dependentes, certificado de resolución do grado e nivel de dependencia, e o do P.I.A.
- De ser o caso, certificado de minusvalía emitivo polo E.V.O. ou resolución de incapacidade emitida polo E.V.I.
- Documentación acreditativa de ingresos económicos do/a solicitante e, se é o caso, do seu cónxuxe.:
- Pensionistas: documento acreditativo da pensión ou pensións que percibe.
- Traballadores por conta allea: última nómina ou certificado de empresa.
- Traballadores autónomos: última declaración trimestral do I.R.P.F. e declaración de responsabilidade dos ingresos mensuais que percibe.
- Desempregados: fotocopia da tarxeta de demanda de emprego e certificado do I.N.E.M. onde se especifique se cobra ou non prestación.
- Estudantes maiores de 16 anos: xustificante ou matrícula de estudos.
- Inclúranse tódalas prestacións económicas que perciban distintas das especificadas en apartados anteriores.
- Ingresos procedentes de cobro de alugueres ou rentas de calquera outro tipo.
- No caso de que non se poidan xustificar os ingresos documentalmente, asinarase unha declaración xurada onde se especifique a procedencia dos ingresos que manteñen a unidade de convivencia.
- De ser o caso, os servizos sociais do concello poderán emitir, de oficio, un informe onde se aclaren situacións especiais nas que viva a unidade de convivencia.
- Fotocopia da última declaración do I.R.P.F. ou, no seu defecto, certificado negativo de Facenda de non ter obriga de facela.
- Certificado de bens inmoables da súa titularidade (rústica e urbana) xunto cos últimos recibos pagados.

- Certificados bancarios dos saldos medios anuais de tódalas contas das que sexa titular.
- Certificación bancaria dos intereses do capital mobiliario do exercicio anterior ó ano en curso.
- De ser o caso, ingresos procedentes de alugueres de pisos, locais comerciais e outro tipo de rendas.
- No seu momento, e valorada a situación económica d@ solicitante, autorización para a domiciliación bancaria do cobro da taxa que se estableza na ordenanza aprobada ó efecto.
- Calquera outro que se considere necesario para a avaliación da solicitude e que teña relación cos aspectos que hai que valorar (situación de saúde, familiar, social, laboral, económica, etc..)

C) En calquera momento a administración poderá requirir @ beneficiari@ calquera documento que se considere necesario, tanto para xustificar os requisitos previstos neste regulamento, como para permitir un maior coñecemento da súa situación.

D) O prazo para presenta.las solicitudes do servico de axuda a domicilio estará aberto durante tódolos meses do ano.

E) No caso de que @ titular do servico causara baixa por calquera dos motivos especificados neste regulamento e houbera outra/s persoa/s no mesmo domicilio susceptibles de necesitar a prestación, deberán presentar igualmente unha nova solicitude “por cambio de titularidade”.

F) O Servico de Axuda a Domicilio ten o límite das consignacións presupuestarias que para o mesmo existan en cada exercicio económico, polo que o feito de facer unha solicitude non xenera dereito subxectivo algún á súa concesión, poidendo quedar en situación de “lista de espera” aínda que reúna os demais requisitos esixidos neste regulamento.

Artigo 23º: Tramitación e valoración de solicitudes.

Unha vez presentada a solicitude, xunto coa documentación, será valorada polo/s técnico/s responsable/s do servico de axuda a domicilio, o cal emitirá informe baseado nos criterios de acceso ao servizo que se recollen no presente regulamento.

Para elaborar este informe, contactará co/a interesado/a para obter toda a información que sexa necesaria, que incluírá valoracións cualitativas (a través de entrevistas, visitas domiciliarias, información documental, etc.) e cuantitativas (aplicación do baremo).

No momento de avalía-la situación de necesidade na que se atopa @ interesad@, se determinará o contido, periodicidade e idoneidade da prestación solicitada, de acordo ós requisitos e criterios de concesión establecidos neste regulamento. Deste xeito, o informe elaborado pol@ técnico dos servicos sociais municipais será preceptivo e conterá os seguintes extremos:

- Nivel de autonomía persoal d@ solicitante e estado de saúde.
- Grado de cobertura e apoio familiar e social.

- Prestacións que, no seu caso, precise para cubrir as súas necesidades.
- Situación socioeconómica da unidade de convivencia.
- Outras situacións e factores específicos: ubicación da vivenda, estado e equipamento da mesma, recursos dispoñibles no seu entorno e accesibilidade a eles, etc.

Artigo 24º: Proposta e resolución.

No informe anteriormente citado, ademais da valoración da situación d@ solicitante e, en función do cumprimento ou non dos requisitos e da dispoñibilidade ou non de consignación presupuestaria e/ou de prazas vacantes, deberá propoñerse a conveniencia ou non da alta no servizo, ou ben da incorporación á lista de espera, ocupando o posto correlativo en función da puntuación obtida. Así mesmo recollerá:

- Causas de denegación, de ser o caso, indicando o número de orde na lista de espera con explicación da dita proposta.
- Condicións da concesión, de ser o caso, indicando:
 - Programa individual de atención:
 - Tarefas/actuacións a desenvolver.
 - Duración da atención.
 - Horario da prestación.
 - Días de atención semanal.
 - Achea económica que lle corresponde ao/s beneficiario/s.
 - Cantas outros extremos estime convenientes.

O informe-proposta incorporárase ó expediente individual e servirá para fundamentar e motivar, nun ou noutro sentido, a resolución que se adopte. Os Servicios

Sociais elevarán esta proposta ó órgano municipal competente que adoptará a resolución pertinente.

O órgano competente para dictar a resolución será o Alcalde, mediante decreto, podendo delegar esa competencia de conformidade có artigo 21.3 da Lei 7/85, de 2 de abril, reguladora das bases do réxime local.

Artigo 25º: Notificación.

Á persoa solicitante, ou representante legal d@ mesm@, se lle notificará a resolución adoptada que, en todos os casos, deberá ser motivada.

De ser favorable, especificará o tipo de prestación concedida, número de horas e días de atención, así como a tarifa correspondente.

Así mesmo, enviarase copia da resolución ós Servicios Sociais.

Artigo 26º: Contrato

Unha vez notificada a resolución de concesión do servizo e antes de proceder á alta no S.A.D., deberán acordarse entre o Concello de Pontedeume e a persoa usuaria as condicións básicas da prestación, a modo de compromiso de respecto ás normas do servizo. Isto farase mediante a sinatura dun contrato de prestación de servizo segundo o modelo normalizado contido no anexo VII .

O contrato irá asinado por un representante do concello e pol@ usuari@ e, naqueles casos nos que conten con apoio familiar, por un membro da familia. Terá vixencia durante un ano contado desde a data de alta no S.A.D., podendo logo prorrogarse polo mesmo tempo, modificarse, suspenderse ou extinguirse en función de circunstancias debidamente motivadas e informadas polos Servizos Sociais municipais.

Neste momento, @ usuari@ asinará tamén, de ser o caso, o documento de domiciliación bancaria para o copago mensual do servizo.

Artigo 27º: Alta no servizo de axuda a domicilio.

A alta no servizo deberá realizarse nun prazo máximo de quince días contados desde a notificación da resolución de alta e, sempre, despois de ter asinado o contrato. No caso de que, por causas imputables ao solicitante non se poida producir a mesma no prazo indicado, teráselle desistido da súa petición.

No caso de que, por imprevistos sobrevidos no S.A.D. e debidamente xustificados, non se poidera comenza a atención na data indicada, o inicio do servizo sería posposto o mínimo posible ata a solución das dificultades xurdidas.

Artigo 28º: Concesión en lista de espera.

Atoparanse en situación de “lista de espera” aquelas solicitudes de libre concorrencia que, reunindo os requisitos e puntuación suficiente para acceder ó servizo, non poidan acceder nese momento debido á non existencia de prazas dispoñibles, a non existencia de consignación presupuestaria suficiente ou por outras circunstancias debidamente xustificadas. Cando se trate de solicitudes de persoas valoradas como dependentes, dado que estas teñen un dereito subxectivo de atención, os límites desta só estarán situados na non existencia de prazas dispoñibles nese momento.

Esa lista de espera elaborárase en función da puntuación obtida no baremo do servizo. Se algunha persoa que esté incluída nesa lista xustifica un empeoramento da situación inicial pola que foi baremada e o demostra documentalmente, podería modificarse a súa posición na lista tras o informe técnico pertinente e a resolución da alcaldía mediante un decreto que cambie a lista de espera inicial.

Este procedemento polo que a lista de espera non é inamovible obedece a un intento por atender sempre aquelas solicitudes correspondentes ás persoas máis dependentes, tendo en conta que a situación persoal de saúde., da maioría d@s potenciais usuari@s do servizo de axuda a domicilio, sofre agravamentos có paso do tempo.

O paso da lista de espera á situación de alta producirase de xeito automático, según se vaian producindo vacantes.

Artigo 29º: Denegación do servico.

Serán causas de denegación:

- Non cumprir-los requisitos estipulados nos artigos 11 e 12 deste regulamento.
- Poder satisfacer adecuadamente as súas necesidades por si mesm@ e/ou có apoio de familiares, representante legal, gardador de feito ou outras situacións asimilables ás anteriormente descritas.
- Causar dereito ou corresponder a atención da persoa solicitante, por razón da natureza da prestación ou por razón de residencia, a outra entidade pública ou privada.
- Non acadar a puntuación mínima esixida no baremo de acceso á prestación do servico.
- Recurso non idóneo.
- Outras causas debidamente motivadas.

Artigo 30º: Desistimento.

Entenderase que a persoa solicitante desiste da súa solicitude cando, previo requerimento, non presente no prazo esixido os documentos que o Concello considere necesarios para a concesión do servico.

CAPÍTULO VII: FUNCIONAMENTO E ORGANIZACIÓN DO SERVICIO.

Artigo 31º: Duración do servico.

a) A extensión en canto á duración do servico de axuda a domicilio unha vez iniciado, virá determinada polas causas e necesidades que motivaron o seu inicio. Desde os Servicios Sociais municipais se realizarán supervisións periódicas da situación de cada persoa beneficiaria e, en función disto, se renovará o contrato de prestación do servico ou non.

b) A duración da prestación, de non estar expresamente limitada no tempo na resolución, entenderase concedida polo período de 1 ano, contado a partir do día da "alta". Transcurrido dito prazo, se prorrogará por anualidades, previa comprobación, polos Servicios Sociais do Concello, de que non se produciron cambios nas circunstancias que motivaron a súa concesión.

c) Se circunstancias sobrevidas así o xustifican, o servico podería extinguirse antes do ano, tal como se especifica no artigo correspondente deste regulamento.

d) O S.A.D. para persoas atendidas a través do Sistema de Autonomía e Atención á Dependencia (SAAD) prestarase de acordo coas condicións establecidas na resolución de concesión ou, no seu caso, modificación

Artigo 32º: Seguemento do servico.

a) O servico concedido a cada beneficiari@ será obxecto de seguemento e informe periódico, como mínimo cada dous meses. Nese informe farase referencia ós seguintes extremos:

- Consecución dos obxectivos individuais programados.
- Adecuación do tempo e intensidade da axuda.
- Grado de satisfacción con respecto á calidade asistencial do servizo prestado.
- Cambios necesarios e xustificados, se fose o caso.

b) O seguemento o realizará a o/a técnico de Servizos Sociais responsable do S.A.D.

c) Asímesmo, poderán revisarse de oficio as circunstancias e condicións do servizo inicialmente concedido, valorándose a súa continuidade modificación ou extinción.

Artigo 33º: Modificacións do servizo.

a) Unha vez concedido o servizo poderá modificarse, tanto o contido da prestación como o tempo asignado, en función do estado de necesidade, do presuposto dispoñible e da demanda existente en cada momento.

b) As modificacións se tramitarán a instancia de parte, motivando os cambios producidos desde a concesión inicial do servizo, ou de oficio cando o seguemento que se realiza aconselle a adecuación da atención concedida, respondendo ós obxectivos prantexados no plan de traballo individual.

c) O cambio d@ traballador/a familiar que atenda a un/unha usuari@ será decisión dos servizos sociais, obedecendo sempre ás necesidades do servizo.

d) As modificacións que non afecten ó custo económico, non requirirán resolución expresa.

e) Cando se trate da modificación da atención a persoas valoradas como dependentes, deberá notificarse, en todo caso, ó órgano competente para ditar resolución de Programa Individual de Atención.

En calquera caso, para a tramitación das modificacións será necesaria a valoración técnica correspondente, elaborándose un novo informe social e incluíndoo no expediente individual.

Artigo 34º: Cambio de titular.

No caso de que @ titular do servizo cause baixa motivada, según as especificacións deste regulamento, outro membro da mesma unidade de convivencia poderá solicitar por escrito a continuidade no servizo, especificando as causas que xustifiquen esa nova solicitude e aportando a documentación acreditativa que corresponda. Valorarase novamente o caso, con carácter prioritario, procedendo a dictarse nova resolución.

Artigo 35º: Actualización de documentación.

A finais do mes de febreiro de cada ano natural, tódol@s usuari@s do servizo de axuda a domicilio deberán aportar a documentación económica actualizada, así como calquera xustificación de cambios na súa situación familiar, laboral, etc., que poidan afectar á prestación da atención que reciben.

Artigo 36º: Revisións.

O Concello de Pontedeume, a través dos Servicios Sociais, poderá efectuar revisións de oficio dos expedientes de cada beneficiari@ do servizo de axuda a domicilio, ou dos que están en lista de espera, cón fin de actualizalos ou recabar nova información a través da solicitude de documentación recente.

@s usuari@ do servizo, así como as persoas da lista de espera, poderán solicitar a revisión completa do seu expediente mediante unha petición expresa a través dunha instancia normalizada e rexistrada no Concello, especificando os motivos polos que se solicita esa revisión.

Artigo 37º: Causas de suspensión temporal do servizo.

Son causas de suspensión temporal do servizo, con reserva de praza, e que deberán incorporarse ao expediente persoal, as que seguen:

- a) Por ausencia do beneficiario do seu domicilio por vacacións, viaxes, participación en programas de termalismo social por un tempo inferior a tres meses.
- b) Por ingreso hospitalario mentres dure este, sempre que a situación de alta hospitalaria sexa compatible coas características do usuario do SAD. Se o ingreso hospitalario se prolongase máis de tres meses, revisarase a reserva de praza e valorarase novamente a continuidade do SAD ou a súa extinción.
- c) Por contar, temporalmente, con apoio familiar. Se este apoio se prolonga máis de tres meses, revisarase a reserva de praza e, polo tanto, a continuidade ou extinción do servizo.
- d) Por necesidades do servizo, se fose necesario ampliar o número de usuarios e se considerasen prioritarios outros casos en función da situación persoal, sanitaria e económica do/a beneficiario/a. Isto só será de aplicación aos usuarios/as de libre concorrencia.
- e) Obstaculización, por parte d@ usuari@ da prestación do servizo e/ou non cumprir cos deberes recollidos no artigo 47 deste regulamento.
- f) Falta de dotación presupuestaria. Isto só será de aplicación aos usuarios/as de libre concorrencia.

Nos apartados a), b), c), deberá @ usuari@ comunicalo ós servizos sociais do Concello, polo menos, con tres días de antelación.

No caso de que o/a beneficiario/a teña dereito a reserva de praza, non se manterá necesariamente o horario inicial nin a traballadora familiar que efectuaba o servizo, quedando a expensas das indicacións técnicas e da dispoñibilidade do servizo.

O tempo que dure a suspensión temporal do servizo a persoa beneficiaria do mesmo non terá que seguir abonando a cuota correspondente.

O tempo máximo no que un/unha usuari@ pode permanecer en situación de suspensión temporal será de tres meses. Se se estende máis no tempo causará baixa automática no servizo. Excepcionalmente poderá admitirse un período maior de tres meses sempre que exista un informe técnico de servizos sociais que xustifique adecuadamente esta circunstancia.

A reanudación do servizo será a petición d@s interesad@s, non tendo obriga os Servizos Sociais de comenzar a atención inmediatamente se as necesidades do servizo así o dictan. De tódolos xeitos, o reinicio da atención será o máis pronto posible.

Artigo 38: Causas de extinción do servizo.

Son causas de extinción do servizo de axuda a domicilio as seguintes:

- a) A renuncia da persoa usuaria ou do seu representante legal.
- b) O cambio de programa individual de atención ou proxecto de intervención que implique o cambio de asignación de recurso e a súa incompatibilidade co servizo de axuda a domicilio.
- c) Traslado definitivo da súa residencia a outro concello.
- d) Ausencia do seu domicilio, por calquera causa, por un período superior aos tres meses.
- e) Ingreso definitivo nunha residencia.
- f) Falecemento da persoa usuaria.
- g) Incumprimento reiterado dos deberes e obrigas establecidas para as persoas usuarias na prestación do servizo.
- h) A falta de pagamento do servizo correspondente a tres ou máis mesualidades.
- i) Desaparición das causas que motivaron a prestación do servizo.
- j) Ocultación ou falsidade comprobada dos datos tidos en conta para a concesión da prestación.
- k) Cando a persoa usuaria reciba outra axuda destinada ó mesmo fin.
- l) Por non presentar a documentación requerida, sen xustificación algunha, nos prazos marcados polo Concello, cando se realice a revisión do expediente.
- m) Polas necesidades do servizo en relación á atención de casos que, a xuízo dos técnic@s de servizos sociais, sexa prioritaria a súa atención. Esta situación debe estar suficientemente motivada e xustificada, non adoptándose se existen outras alternativas viables.
- n) O incumprimento das condicións establecidas no contrato de prestación do servizo ou das normas do servizo expresadas no presente regulamento.
- ñ) A falla de colaboración do/a usuario/a ou da súa familia e/ou achegados para poder levar a bo termo as tarefas propostas.
- o) Por calquera outra causa que imposibilite o normal funcionamento do servizo, previo informe dos servizos sociais.
- p) Por inexistencia de dotación presupuestaria (só no caso de persoas usuarias derivadas do sistema de acceso de libre concorrencia).

q) Porque o Concello de Pontedeume deixe de prestar o servizo.

O procedemento para a extinción do servizo iniciarase de oficio ou a instancia de parte, debendo elaborarse polo/a técnico de servizos sociais o informe no que se indiquen claramente as causas da dita extinción, o cal terá carácter de informe-proposta de resolución. A dita proposta será comunicada ao/á usuario/a para que, no prazo de quince días hábiles a contar desde a recepción da notificación, alegue o que estime oportuno e/ou achegue os documentos e xustificantes que estime pertinentes, entendéndose realizado o trámite de audiencia no caso de que manifieste por escrito a súa conformidade ou a súa decisión de non efectuar alegacións nin presentar novos documentos ou xustificantes, ou cando a extinción do servizo sexa por solicitude ou falecemento do/a usuario/a.

Á vista do informe-proposta sinalado nos parágrafos anteriores, o Alcalde do Concello de Pontedeume, ou persoa en quen delegue, resolverá sobre a extinción ou non do servizo. A resolución será en todo caso motivada, servindo de motivación os informes sinalados nos parágrafos anteriores no caso de que a resolución coincida coa proposta que deles se derive.

A dita resolución notificarase aos/ás interesados/as, cos requisitos e nos termos sinalados polos artigos 58 e 59 da Lei 30/1992, de 26 de novembro. No caso de existir entidade xestora allea ao Concello notificaráselle tamén a resolución, caso de ser favorable á extinción do servizo.

Artigo 39: Servicio concedido con anterioridad.

O baremo que recolle este regulamento non afectará @s usuari@s que xa estiveran incluídos no S.A.D. municipal antes da súa publicación oficial, polo que continuarán sendo atendid@s sempre e cando non existan modificacións nas circunstancias que motivaron a concesión do servizo. De darse este caso, si se aplicaría o baremo actual.

Artigo 40: Concesión provisional.

Poderáse conceder provisionalmente o servizo nos seguintes supostos, e sempre que existan vacantes:

- a) Con carácter preferente @s beneficiari@s en situacións excepcionais graves, determinándose claramente a súa duración.
- b) @s beneficiari@s que se atopen en lista de espera, logo da aceptación desta provisionalidade.

Artigo 41: Protocolo de actuación no caso de urxencias no Servizo de Axuda a Domicilio.

Comenzaremos tentando definir o que se considera unha "urxencia" dentro do Servizo de Axuda a Domicilio: sería aquela situación ou circunstancia relacionada con persoas susceptibles de ser usuari@s do servizo, ou que xa están integrad@s en él, na que é imprescindible unha actuación inmediata para solucionar ou paliar un problema que podería ter graves consecuencias de non actuar con rapidez.

En función do anterior, poderíamos diferenciar dous tipos de urxencias:

a) As que pode presentar un/unha potencial usuario/a do S.A.D. previamente ó proceso de tramitación do servizo, situación que queda recollida no artigo 15, apartado 5 deste regulamento:

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

As causas que motiven esta actuación poden ser: ocorrencia de accidentes imprevistos ou crises de enfermidades crónicas que deixen á persoa indefensa, nunha situación de dependencia e sen posibilidade de ser atendida debidamente por outros; apoio a familias con algún enfermo terminal; atención a unidades familiares con menores a cargo cando quedan desatendidos por algunha situación grave e transitoria, etc.

O protocolo de actuación será:

- 1.- Coñecemento da situación de necesidade ou recepción da demanda urxente.
- 2.- Realización dunha visita domiciliar para valorar a necesidade e tipo de atención que precisa.
- 3.- Asignación dun horario e unha/un traballador@ familiar cun plan de traballo concreto.
- 4.- Inicio do servizo.

b) As que pode presentar un/unha usuario/a que xa está integrado no servizo municipal nalgún momento no que esté recibindo a atención domiciliar. Estas situacións de “urxencia” ou “emerxencias” soen ten que ver con agravamentos ou crises no estado de saúde das persoas usuarias, tanto a nivel físico, psicolóxico ou emocional ou con accidentes domésticos.

O protocolo de actuación será:

- 1.- @ traballado/a familiar chamará ós servizos de urxencia se valora que a situación é moi grave. Despois chamará ós Servizos Sociais.
- 2.- Se non hai perigo de vida ou morte, avisará ós servizos sociais para notificar a situación. @ técnico responsable do S.A.D. avisará á familia da persoa usuaria se fose o caso ou mobilizará outros recursos que se consideren adecuados para atender debidamente a “urxencia”.
- 3.- @ traballador/a familiar permanecerá no domicilio d@ usuari@ ata que chegue a familia, os servizos de urxencia ou calquera outro que sexa preciso, procurando seguir as instrucións que poidan darlle desde os distintos servizos cos que se contacte se fose necesario.
- 4.- Cando a persoa usuaria quede debidamente atendida, @ traballador/a familiar poderá abandonar o domicilio.
- 5.- Desde os servizos sociais se rexistrará no expediente individual d@ usuari@ esta circunstancia acaecida e as actuacións levadas a cabo.

6.- Seguemento da situación a través d@ traballador/a familiar e de contactos directos c@ usuari@ e/ou a súa familia.

Artigo 42: Protocolo de actuación no caso de incidencias no Servicio de Axuda a Domicilio.

Definiremos unha “incidencia” como calquera acontecemento ou circunstancia que sobrevén e interrompe o transcurso cotidiano e habitual da atención domiciliar que se lle presta a unha persoa usuaria e que pode influir na mesma ou ten outro tipo de consecuencias.

As causas que orixinen incidencias poden ser moitas e variadas. As incidencias non teñen por qué ser problemáticas en sí mesmas nen ter un matiz negativo, pero sí son importantes porque poden influir na rutina diaria da atención domiciliar ou na cotidianidade da vida d@ usuari@.

O protocolo de actuación será:

- 1.- Notificación, por parte d@ traballad@r familiar, @ técnico responsable do S.A.D.da incidencia.
- 2.- Valoración, desde os servizos sociais, da necesidade de realizar unha visita domiciliar @ usuari@.
- 3.- Movilización dos recursos axeitados á situación que se prantexe, ben prestando unha atención directa á persoa usuaria, poñéndose en contacto coa familia e/ou outros profesionais, realización de xestións, derivación do caso, etc.
- 4.- Resolución da incidencia e seguemento da situación resultante.
- 5.- Rexistro no expediente individual d@ usuari@ da incidencia acaecida, as actuacións levadas a cabo e a resolución.

Artigo 43.- Protocolo de substitución do/a traballador/a familiar do Servizo de Axuda a Domicilio.

A) Prestación indirecta do S.A.D.

Se a xestión do persoal que presta o Servicio de Axuda a Domicilio fose indirecta, é dicir, se fose unha entidade adxudicataria do servizo a que se ocupase do persoal, estaría comprometida a substituír @ traballad@r ausente por outr@ na maior brevidade posible, aténdose ós pregos de condicións vixentes no contrato.

B) Prestación directa do S.A.D. polo Concello de Pontedeume.

Polo que respecta ó persoal que dependa directamente do Concello de Pontedeume, a substitución do mesmo axustarase ás disposicións normativas vixentes en cada momento. Como norma xeral, disporase dunha lista para a selección de persoal laboral non permanente para cubrir posibles vacantes que poidan xurdir no Servicio de Axuda a Domicilio. Esta lista será a resultante dunha convocatoria pública oficial feita para tal motivo.

O protocolo de substitucións pode variar en función da causa que motive a ausencia d@ traballad@r familiar.

a) Ausencia por situacións imprevistas, permisos solicitados con antelación ou outras circunstancias cunha duración de menos de unha semana: tentárase suplir @ traballador/a coas demais compañeiras de plantilla. De non ser posible, @ usuari@ quedaría sen atender.

b) Ausencia por baixas médicas que poidan superar a semana de duración: de non existir outra alternativa, e sempre que exista consignación presupuestaria e autorización pertinente, recurrirase á lista de substitucións oficial contratando a unha persoa cualificada para ese traballo.

c) Ausencia por vacacións: neste caso a substitución dependería do respaldo económico có que conte o Concello de Pontedeume para tal fin. Se existe algunha subvención específica para estas continxencias, haberá que axustarse ás indicacións da propia subvención para a contratación do persoal. Se ten que sufragarse con fondos municipais, actuarase da maneira descrita no punto anterior.

Artigo 44.- Protocolo de actuación no caso de queixas no Libro de Reclamacións.

A) Definición e obxecto.

O Libro de Reclamacións é un instrumento obrigatorio dentro do Servizo de Axuda a Domicilio e o máis adecuado para recoller e tramitar as queixas e reclamacións dos usuari@s ou cidadáns do concello no que respecta á prestación deste servizo público, cando consideren que foron obxecto dalgunha desatención ou irregularidade. Ten por obxecto deixar constancia escrita das queixas e/ou reclamacións que se presenten.

Para aclarar dúbidas, definiremos o que se entende por “queixas” e “reclamacións”:

- **QUEIXAS:** fan referencia ás expresións ou mostras de descontento, oposición, enfado ou protestas referidas ó funcionamento do servizo de axuda a domicilio prestado @s usuari@s e presentadas por tardanzas, desatencións ou calquera outro tipo de actuación que se observe no seu funcionamento.

- **RECLAMACIÓNS:** as presentadas pol@s usuari@s do S.A.D. que poñan de manifesto feitos concretos que supoñan para quen as formula un prexuízo para os seus intereses ou dereitos por incumprimento dos contratos, da normativa de funcionamento do servizo, das boas prácticas e/ou vulneración da protección de datos persoais ou do segredo profesional. A reclamación faise coa pretensión de obter a restitución do seu interese ou dereito

B) Localización.

O libro de reclamacións estará ubicado no Rexistro Xeral do Concello de Pontedeume.

C) Forma de presentación das queixas e/ou reclamacións.

1- @s usuari@s do S.A.D. formularán as súas queixas e/ou reclamacións por escrito no modelo normalizado de folia de reclamación, expoñendo dun xeito claro e preciso os feitos, expresando a súa petición concreta, aportando os documentos que consideren oportunos, se é o caso, e indicando o seu nome, apelidos, DNI, teléfono e enderezo, a efectos de comunicacións, asinando ó final a correspondente folia.

2- Incorporaranse ó Libro de Reclamacións as cursadas sen suxección a impreso algún e presentadas nas oficinas e rexistros ós que se refire o artigo 38.4 da Lei 30/1992, de 26 de novembro, de Réxime Xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común, as remitidas por correo e as entregadas persoalmente.

D) Formulación e remisións.

1.- Formulada a reclamación na folia correspondente e presentada no Rexistro Xeral do Concello de Pontedeume, procederase a dilixenciar os apartados correspondentes á Administración, selando todas as follas có selo de rexistro e entregando ó cidadán a copia a él destinada. Se a reclamación non foi presentada persoalmente e o cidadán deixou constancia do seu enderezo, se lle remitirá a copia correspondente.

2.- Cando se formalice a reclamación, desde o Rexistro Xeral do Concello se remitirá unha das copias ó/a Alcalde/sa ou concelleiro/a delegado/a, se é o caso.e, simultaneamente, se remitirá o orixinal ao Servizo de Inspección da Administración Autonómica.

3.- As follas orixinais das reclamacións quedarán arquivadas , procedéndose á encuadernación das mesmas en bloques. Estes libros serán dilixenciados polo/a secretario/a do Concello de Pontedeume.

E) Contestación.

Recibidas as queixas e/ou reclamacións, poderase recabar do cidadán as aclaracións que se estimen oportunas e necesarias con vistas a entender ou interpretar ben o seu escrito. Tras este trámite, no caso de que fose preciso, e no prazo de vinte días hábiles, desde o Departamento de Servicos Sociais se informará ó cidadán das actuacións realizadas e das medidas adoptadas, dando traslado do informe emitido e da comunicación ó cidadán á Alcaldía e/ou Concellería delegada, de ser o caso.

F) Efectos das reclamacións.

1.- Cada reclamación motivará a apertura dun expediente onde se deberán incluír cantas actuacións sexan practicadas en relación con ela e os informes elaborados a tal efecto.

2.- Se da queixa e/ou reclamación presentada se deduxesen indicios dun incorrecto funcionamento do S.A.D., se impulsarán as actuacións pertinentes para a análise, estudo e modificación daquelas actuacións que deban ser correxidas.

3.- No Departamento de Servicos Sociais se levará un control e estadística das queixas e/ou reclamacións que se vaian producindo, có fin de elaborar un informe anual que permita, xunto con outros indicadores, avalia-lo S.A.D.

4.- As reclamacións formuladas, de acordo có expresado nos artigos anteriores, non terán en ningún caso a calificación de recurso administrativo nen a súa interposición afectará ós prazos establecidos na normativa vixente.

5.- Estas reclamacións non condicionan, en modo algún, o exercicio das restantes accións ou dereitos que, de conformidade coa normativa reguladora de cada procedemento, poidan exercitar os que figuren en el como interesados.

Artigo 45: Normas xerais do S.A.D.

A) En canto @ traballador/a familiar

- A/o traballador/a familiar, como norma xeral, non traballará no domicilio en ausencia d@ usuari@.
 - A actuación do/a traballador/a de axuda a domicilio, axustarase estritamente ao plan de traballo técnicamente establecido. Calquera variación do mesmo será responsabilidade do persoal de servicios sociais, e non d@ traballad@r familiar nen da persoa beneficiaria.
 - @ traballad@r familiar terá en consideración as opinións, valores, crenzas e costumes d@s beneficiari@s sempre que non interfiran cos principios do servizo de axuda a domicilio ou có plan de traballo establecido. Calquera dificultade neste senso, deberá ser consultada cós servicios sociais.
 - Calquera queixa ou suxestión que os prestadores do servizo reciban d@ usuari@ deberán poñela en coñecemento do/a técnico/a responsable.
 - A atención establecida non pode interferir nin limitar o dereito do/a beneficiario/a á súa intimidade. En consecuencia, o/a traballad@r familiar non poderá acompañarse de ningunha persoa allea ao servizo cando acceda ao seu traballo, e gardará en todo momento o respecto e sixilo profesional sobre os casos asignados.
 - Ao/á traballador/a familiar non lle está permitido recibir en custodia diñeiro, xoias nin obxecto ningún. Así mesmo deberá rexeitar calquera doazón (ben sexa en diñeiro ben calquera outra) efectuada polo/a usuario/a ou persoa achegada.
- Só en casos moi xustificados, e có consentimento d@ usuari@ ou da súa familia, @ traballad@r familiar poderá custodiar cartos se esta tarefa responde a un obxectivo da intervención. Esta circunstancia quedará rexistrada por escrito có consentimento asinado das persoas implicadas.
- Mentres a persoa beneficiaria este incluída no Servizo de Axuda a Domicilio, ningún/unha traballador/a familiar contratado polo concello poderá prestarlle atención, a título particular, recibindo ou non remuneración por ilo.
 - O/a traballador/a familiar no dispoñerá das chaves de ningún domicilio, excepto cando as condicións do caso así o esixan e sempre co consentimento do responsable técnico directo do servizo e, por suposto, a demanda d@ usuari@ ou da súa familia.
 - Cando o/a usuario/a non se atope no domicilio no horario fixado para a súa atención, o/a traballador/a familiar esperará, como máximo, dez minutos, transcurridos os cales, deberá comunicar ós servicios sociais esta circunstancia e seguir có seu horario de traballo. Se isto fose algo habitual, valorarase o caso e tomaranse as decisións oportunas.
 - @ traballad@r familiar non poderá facer traballos a outros membros da familia distintos dos considerados como beneficiari@s, aínda que convivan na mesma vivenda.
 - @s traballador@s familiares que usen coche para desprazarse polas parroquias, non poderán trasladar @s usuari@s do servizo de axuda a domicilio no mesmo e, se o fan, será baixo a súa responsabilidade.

- @ traballador familiar non fará partícipe @ usuari@ dos seus propios problemas, separando en todo momento a súa vida privada do seu traballo.
- Terá a obriga de informar ós servizos sociais de tódolos cambios significativos que ocorran na familia que atende, ben nas sesións de supervisión programadas ou en calquera momento en que xurdan.
- Terá a obriga de acudir ás sesións de supervisión c@ técnico responsable do programa.
- Deberán expresar as queixas ou os problemas que teñan c@s usuari@s.
- Participarán, cós servizos sociais, nas modificación de plans de traballo alternativos ós xa existentes.
- Non chegarán a “acordos” coas persoas beneficiarias do servizo distintos do plan de traballo establecido.
- Deberán avisar @ técnico que as supervise das ausencias ó traballo coa suficiente antelación, aportando os xustificantes pertinentes.
- Non poderán negarse a atender a un/unha usuario/a sen un motivo suficientemente xustificado, circunstancia que será valorada polos servizos sociais.
- O/A traballador/a familiar é membro do cadro de persoal do Concello de Pontedeume, polo que debe ter sempre moi claro que o seu “patrón” non é o/a usuario/a senón á administración local.
- O/A traballador/a familiar deberá acatar e respecta-las normas do servizo que se lle indiquen ou as orientacións que lle dea a persoa responsable da Axuda a Domicilio.

B) En canto @s usuari@s do servizo

- Cada usuario/a estará obrigado/a ao pago da tarifa que se fixe, que deberá aboar mensualmente, para elo deberá asinar a autorización bancaria no modelo que se lle proporcione.
- As tarifas sufrirán unha revisión anual estando obrigado o/a usuario/a a actualizar a documentación pertinente cando se lle solicite.
- Serán de conta do/a usuario/a todos os gastos de útiles e produtos de limpeza, comida, aseo, ..., podendo valorarse, non obstante, a xestión dunha axuda económica por tales conceptos en casos especiais, axuda que se levará a cabo a través doutros programas sociais xestionados polos servizos sociais do Concello de Pontedeume (emergencia social ou outros), non tendo en ningún caso a consideración de prestación do servizo de axuda no fogar.
- @ usuari@ ten a obriga de estar no seu domicilio cando sexa o horario de atención. Se non está, e despois de que a traballadora espere os dez minutos regulamentarios, non terá dereito algún a reclamar a atención ese día. A nivel de cuota, non se lle descontará nada.
- Asimesmo, @ usuari@ deberá permanecer no domicilio mentres esté a traballadora familiar nel, non ausentándose e deixándoa soa (ou con outros integrantes da unidade familiar) se non é por un motivo totalmente xustificado e por

menos de ½ hora como máximo volvendo logo á súa casa. De ter que marchar por algún motivo, sen volver en ½ hora, a traballadora marchará tamén da casa.

- Nengún usuari@ poderá esixir que se lle presten atencións que non estén estipuladas no seu contrato có servizo.
- Cando un/unha usuario/a necesite, de xeito xustificado, modificar algún aspecto do seu contrato deberá acudir ao/á responsable do Servizo de Axuda a Domicilio a efectos da formulación dun novo.
- Se a persoa usuaria rexeita @ traballador@ familiar que se lle asigne sen razón suficientemente xustificada, parará a engrosar a lista de espera.
- @ usuario/a deberá tratar, en todo momento, de obra e de palabra, có debido respecto ao/á traballador/a. Se ten calquera problema con ela, o comunicará ós servizos sociais.
- Os/as usuarios/as absteranse en todo momento de facer comentario algún acerca da vida persoal ou modo de actuar da traballadora desacreditándoa, debendo expresar as súas queixas acerca de ela á persoa responsable do servizo. Se esta actitude do/a usuario/a fose algo reiterativo e tivese repercusións nocivas para a dignidade da traballadora, podería ser motivo suficiente para extinguir o servizo que recibe.
- Cando sexa o/a usuario/a quen decida non ser atendido nos casos de ausencia do/a traballador/a familiar asignada, non se practicará desconto algún.
- Cando no domicilio da persoa usuaria haxa outras persoas convivindo con ela, aínda que sexa temporalmente, valorarase desde os Servizos Sociais a conveniencia ou non de seguir prestando o servizo de axuda a domicilio, podendo suspenderse mentres esa situación se manteña.

C) Outras normas xerais

- Se fose preciso realizar, por causas xustificadas ou por necesidades do servizo, calquera variación nos horarios, días de atención, traballadoras designadas a cada caso, etc, poderase realizar sen mediación có/a usuario/a (pero con información), continuando vixente igualmente o contrato asinado.
- Queda a criterio do persoal técnico do Servizo de Axuda a Domicilio o reforzar con persoal de apoio (outro/a traballador/a máis, voluntariado, etc) ao/á traballador/a familiar asignada para o caso nese momento, tendo en conta a disponibilidad presupuestaria e os recursos humanos cos que se conte en todo momento.
- Cando o/a traballador/a do servizo non poida prestalo por determinadas razóns (como baixa por enfermidade, motivos persoais, ou outras) intentarase cubrir a súa ausencia: ou ben cun/ha traballador/a cualificado/a contratado/a para atende-lo servizo con carácter temporal, ou con outro/a traballador/a familiar de plantilla. Isto pode supoñer un cambio no horario de prestación do servizo ou unha diminución de horas de atención. Neste caso, ou no suposto de que sexa imposible a prestación do servizo, a cuota mensual d@ beneficiari@ sufrirá un desconto proporcional ó tempo non prestado.
- En xeral, o Servizo de Axuda a Domicilio non realizará tarefas de:

- Limpeza de portais e escaleiras da comunidade, salvo que os veciños o fagan por quendas e lle toque @ usuari@ nalgún momento. Nestes casos, sería @ traballado@ quen o faría no seu lugar sempre que a persoa beneficiaria do servizo non poida facelo.

- Labores de xardín ou horta.

- Alimentación e aseo de animais.

- Limpeza de lámparas, paredes e teitos, salvo que, por algunha razón xustificada e valorada desde os servizos sociais, sexa necesario.

- Limpeza de faiados ou pisos da casa onde @s usuari@s non fagan a súa vida cotidiana.

- Limpeza de cuartos que non usen, salvo circunstancias especiais que se valorarán desde os servizos sociais.

- Labores que non vaian dirixidas ao/á beneficiario/a do servizo.

CAPÍTULO VIII: DEREITOS E DEBERES DAS PERSOAS USUARIAS

Artigo 46: Dereitos das persoas usuarias.

As persoas usuarias do servizo terán dereito:

1.- A seren tratadas co respecto debido á súa dignidade.

2.- A recibiren unha atención adaptada ás súas necesidades, coa calidade e duración prescritas en cada caso.

3.- A coñeceren a organización e o regulamento do servizo.

4.- A coñeceren a situación do seu expediente.

5.- A recibiren información precisa e clara sobre as posibles modificacións sobrevidas durante a prestación efectiva do servizo.

6.- A presentaren queixas e suxestións ao persoal coordinador do servizo cando expresaren reclamacións ou fixeren suxestións sobre a súa prestación efectiva.

7.- A recibiren información e orientación respecto ós recursos alternativos que resultasen convenientes á súa situación.

8.- Ao tratamento confidencial dos seus datos de acordo co disposto na Lei Orgánica 15/1999, de 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal.

Artigo 47: Deberes das persoas usuarias.

As persoas usuarias terán os seguintes deberes:

1.- Cumprir coas condicións do servizo, facilitando a execución das tarefas ao persoal ao cargo e poñendo a súa disposición, se fose o caso, os medios materiais necesarios.

- 2.- Aportar tanta información se lle requira para realizar a valoración das circunstancias persoais, familiares, sociais e económicas que determinen a necesidade da prestación.
- 3.- Colaborar no desenvolvemento do servizo en función das súas capacidades e nos termos acordados en cada caso.
- 4.- Respetar a dignidade persoal e profesional das persoas que presten o servizo, así como respectar os límites das súas obrigas laborais.
- 5.- Informar dos cambios de calquera circunstancia persoal, familiar ou económica que puidese dar lugar á modificación, suspensión ou extinción na prestación do servizo.
- 6.- Participar no pagamento do servizo nos termos que se estableza na súa norma reguladora.
- 7.- A comunicar con dez días de antelación calquera ausencia temporal do domicilio que puidese impedir a prestación do servizo.
- 8.- Poñer en coñecemento d@ técnico responsable do servizo calquera anomalía ou irregularidade que detecte na prestación.
- 9.- Permitir o acceso ó domicilio do persoal de servizos sociais responsable do programa de axuda a domicilio para supervisar o servizo.

O incumprimento de algúns destes deberes por parte d@s usuari@s poderá implicar a extinción da prestación.

DISPOSICIÓN ADICIONAL 1ª

O servizo de axuda a domicilio adaptarase en todo momento á normativa vixente en materia de servizos sociais, así como á normativa nacional e autonómica en torno ao sistema nacional de dependencia, procedendo a Concello de Pontedeume á adaptación do presente regulamento de verse afectado polas modificacións substanciais que se produzan.

DISPOSICIÓN ADICIONAL 2ª

Facúltase ó Alcalde do Concello ou á autoridade municipal que ostente a delegación en materia de Servizos Sociais, para resolver as dúbidas de interpretación do presente regulamento ou calquera eventualidade non recollida no mesmo, así como para a aprobación de cantos documentos normalizados sexan necesarios para a execución deste regulamento, así como para dictar cantas resolucións se precisen en orde ó seu desenvolvemento e aplicación.

DISPOSICIÓN ADICIONAL 3ª

A partir da entrada en vigor deste regulamento e da ordenanza reguladora do prezo público pola prestación do S.A.D., @s beneficiari@s @s que se viñese prestando dito servizo pasarán a rexirse de xeito automático e directo por tales disposicións regulamentarias.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

O presente regulamento anula calquera outra disposición, de igual ou inferior rango, que fose de aplicación en relación cos procedementos e baremos de acceso ó S.A.D., con anterioridade á data de publicación.

DISPOSICIÓN DERRADEIRA

O presente regulamento entrará en vigor unha vez sexa publicado no BOP, transcurrido o prazo de 15 días hábiles ó que se refire o artigo 70, nº 2, en relación có artigo 65.2 da Lei 7/1985 do 2 de abril., reguladora das Bases de Réxime Local. Comenzará a aplicarse a partir do día seguinte ó da súa publicación, permanecendo vixente ata a súa modificación ou derogación expresa.

ANEXO I

Excmo. Concello de Pontedeume

Departamento de Servizos Sociais

SOLICITUDE DO SERVIZO DE AXUDA A DOMICILIO (S.A.D.)

1. DATOS DO/A BENEFICIARIO/A

Nome e apelidos:

.....

D.N.I.: Data de nacemento:

Estado Civil:

Domicilio:

.....

C.P.: N.º de Afiliación á Seguridade Social:

.....

Teléfono:

2. DATOS DO REPRESENTANTE LEGAL (EN CASO DE MENORES DE IDADE E INCAPACITADOS/AS)

Nome e apelidos:

.....

D.N.I.: Data de nacemento:

Estado Civil:

Domicilio:

.....

C.P.: Relación có/coa beneficiario/a

.....

Teléfono:

3. COMPOSICIÓN E DECLARACIÓN DE DATOS DAS PERSOAS COAS QUE CONVIVE

Parentesco	Nome e apelidos	D.N.I.	Idade	Situación laboral	Ingresos mensuais
------------	-----------------	--------	-------	-------------------	-------------------

4. TIPO DE TAREFAS QUE SOLICITA

5. MOTIVOS POLOS QUE SOLICITA O SERVIZO

DECLARO:

- Que toda a información que figura nesta solicitude e nos documentos que se xuntan é verdadeira.
- Que non percibo outros servizos ou prestacións de análogo contido ou finalidade.
- Que quedo/a enterado/a da obriga de comunicar ós Servizos Sociais do Concello de Pontedeume calquera variación nos datos declarados que poidan producirse no sucesivo.
- Que autorizo ós Servizos Sociais para que realicen as consultas necesarias nos ficheiros públicos có único fin de acreditar e comprobar a veracidade dos datos.
- Que acepto a posibilidade de contribuir economicamente, se así resultase da aplicación da Ordenanza Municipal vixente.

Pontedeume, ade.....de

Asdo.:

ILMO. SR. ALCALDE - PRESIDENTE DO CONCELLO DE PONTEDEUME

DOCUMENTACIÓN QUE ACOMPAÑA Á SOLICITUDE

- D.N.I. E N.I.F. do beneficiario/a e das persoas coas que convive.
- Certificado de empadramento e convivencia.
- Tarxeta sanitaria do/a beneficiario/a.
- Informe médico do/a beneficiario/a onde especifique o diagnóstico, o grado de dependencia persoal e o tratamento que se está a seguir.
- Fotocopia do Libro de Familia cando haxa menores na unidade de convivencia.
- Calquera outro documento que xustifique a concurrencia de circunstancias específicas (sentencia de separación, divorcio, etc)
- Para persoas valoradas xa como dependentes, resolución do grado e nivel de dependencia e o Plan de Coidados (P.I.A.)
- De ser o caso, certificado de minusvalía e/ou resolución de incapacidade.
- Documentación acreditativa dos ingresos económicos do/a beneficiario/a e do seu cónxuxe, se é o caso:

- Pensionistas: xustificante da pensión.
- Traballadores por conta allea: última nómina ou certificado de empresa.
- Traballadores autónomos: última declaración trimestral do I.R.P.F. e declaración xurada dos ingresos mensuais que percibe.
- Desempregados/as: fotocopia da tarxeta de demandante de emprego e certificado do I.N.E.M. onde se especifique se cobra ou non prestación.
- Incluiranse tódalas prestacións económicas que perciba o/a beneficiario/a e o seu cónxuxe, se é o caso, distintas das especificadas en apartados anteriores.
- Ingresos procedentes de cobro de alugueres ou rentas de calquera tipo.
- Fotocopia da última declaración da renda do/a beneficiario/a e do seu cónxuxe, se é o caso, ou, no seu defecto, certificado negativo expedido pola Delegación de Facenda.
- Recibos de contribución de bens inmobles da súa titularidade (rústicos e urbanos) do/a beneficiario/ e do seu cónxuxe
- Certificados bancarios dos saldos medios anuais de tódalas contas das que sexan titulares o/a beneficiario/a e/ou o seu cónxuxe, se é o caso.

De conformidade coa Lei Orgánica 15/1999, de 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal, se lle informa de que os seus datos persoais serán incorporados e tratados nun ficheiro titularidade do Excmo. Concello de Pontedeume. Poderán ser empregados polo titular do ficheiro para o exercicio das funcións que lle son propias no ámbito das súas competencias. Igualmente, informase que poderán ser cedidos de conformidade coa lexislación vixente. Vostede pode exercitar os seus dereitos de acceso, rectificación, cancelación e, no seu caso, oposición, mediante escrito dirixido ó Excmo. Concello de Pontedeume, rúa Real, nº 13, (C.P 15.600)

ANEXO II: CADRO DE PERSOAL DO S.A.D.

POSTO A DESEMPEÑAR	TITULACIÓN	FUNCIÓNS
2 traballadoras sociais	Diplomadas en Traballo Social	<p>Recibir as demandas do S.A.D. e informar.</p> <p>Valorar a idoneidade deste recurso en cada caso.</p> <p>Colaborar na elaboración do diagnóstico de necesidades a cubrir.</p> <p>Colaborar no seguemento e avaliación de cada caso.</p>

1 educadora social	Licenciada en Psicología. Homologación en Educación Social.	Elaborar o diagnóstico de necesidades a cubrir. Articular o plan de traballo para cada familia. Organizar os horarios das traballadoras familiares para cubrir ás familias integradas no servizo. Supervisar a labor das traballadoras familiares. Coordinar o servizo a nivel xeral. Realizar o seguemento e avaliación de cada caso.
8 traballadoras familiares	Título de Auxiliar de Axuda a Domicilio Título de Auxiliar de Xeriatría.	Aplicar o plan de traballo deseñado para cada domicilio. Realizar o seguemento da situación cotidiana de cada familia observando a evolución das súas necesidades. Favorecer a autonomía d@s usuari@s e a súa integración comunitaria. Apoiar emocionalmente. Potenciar a prevención, a tódolos niveis, dentro do domicilio.

ANEXO III

BAREMO PARA DETERMINAR A ASIGNACIÓN DO SERVIZO DE AXUDA A DOMICILIO EN RÉXIME DE LIBRE CONCORRENCIA.

(Modalidade de prestación básica de servizos sociais de atención primaria)

Factor 1: autonomía persoal

O valor asignado en función da falta de autonomía das persoas será o que se deduza da valoración realizada polos órganos oficiais competentes para a valoración da discapacidade e do grao de dependencia

As persoas dependentes valoradas que, polo calendario oficial de implantación, teñan dereito á prestación pola vía de acceso directo do sistema da dependencia (PIA con posible asignación de servizos de axuda no fogar) non poderán acceder polo sistema de libre concorrència.

Total puntos autonomía persoal

Factor 2: apoio social (máximo total 20 puntos)

Puntos

A persoa vive soa e carece de familiares e/ou redes distintas de apoio (20 puntos)
A persoa vive soa, carece de familiares e so ten apoio do contorno veciñal ou outras redes (18 puntos)
A persoa convive con persoa sen capacidade para atendelo (ata 12 puntos)
Cunha persoa maior de 70 anos (3 puntos)
Cunha persoa con discapacidade ou dependencia (3 puntos)
Cunha persoa que carece de tempo (3 puntos)
Con incapacidade para organizarse (3 puntos)
Os familiares néganse a atendelo/a aínda que teñan posibilidades (8 puntos)
Vive só/soa pero hai familiares con posibilidade de atendelos no mesmo concello ou a menos de 20 km. (5 puntos)
Está ben atendido (0 puntos)

Puntos

Total puntos apoio social

Factor 3: situación familiar/socialización menores (máximo total 20 puntos)

Puntos

3.1 Conflicto (máximo total 4 puntos)	
Cun membro xerador de conflito de nivel moderado (1 punto)	
Cun membro xerador de conflito de nivel grave (2 puntos)	
Con máis dun membro carador de conflito de nivel moderado (3 puntos)	
Con máis dun membro carador de conflito de nivel grave (4 puntos)	
3.2 Limitacións de rol (máximo total 2 puntos)	Puntos
Familias en que ambos os progenitores ou titores teñan importantes limitacións físicas ou psíquicas para proporcionar unha axeitada atención os menores (2 puntos)	
3.3. Monoparentalidade (máximo total 2 puntos)	Puntos
Familias monoparentais que por distintas circunstancias (saúde, traballo, idade avanzada...) non poidan atender aos menores (2 puntos)	
3.4 Habilidades parentais (máximo total 2 puntos)	Puntos
Familias con escasas habilidades parentais (carencia de hábitos alimenticios, aseo persoal, administración do orzamento, ausencia de roles, organización.....) (2 puntos)	
3.5. Número de menores (máximo total 10 puntos)	Puntos
Un menor (3 puntos)	
Dous menores (5 puntos)	

Tres menores (7 puntos)	
Catro ou máis menores (10 puntos)	
	Puntos
Total puntos situación familiar/socialización menores	

Factor 4: outros aspectos sociais (máximo total 20 puntos)

	Puntos
4.1. Vivenda (total 10 puntos)	
Non hai luz eléctrica (1 punto)	
Non hai auga corrente (1 punto)	
Non posúe WC (1 punto)	
Non posúe cuarto de baño completo (1 punto)	
Non ten neveira (1 punto)	
Non ten quentador (1 punto)	
Non ten lavadora (1 punto)	
Non reúne condicións mínimas de higiene/habitabilidade (1 punto)	
Existen barreiras arquitectónicas no interior da vivenda (1 punto)	
Existen barreiras arquitectónicas no exterior da vivenda (1 punto)	

	Puntos
4.2. Integración do contorno (total 10 puntos)	
Situación de illamento ou de rexeitamento (10 puntos)	
Ausencia de relacións sociais (6 puntos)	
Existen escasas relacións coas persoas do contorno (4 puntos)	
Integración axeitada no contorno (0 puntos)	
	Puntos
Total puntos outros aspectos sociais	
	Puntos
Total xeral	

ANEXO IV

INDICE DE KATZ DE ACTIVIDADES DA VIDA DIARIA

Nome:

Idade:

Data:

Parámetro	Situación d@ usuari@
Baño (tanto ducha como baño)	* Non recibe axuda no baño * Recibe axuda nunha parte do corpo. * Recibe axuda para máis de unha parte corporal

<p>Vestido (colle-la roupa do armario e caixóns, inclúe roupa interior, prendas exteriores)</p>	<p>* Colle a roupa e vístese sen axuda.</p> <p>* Colle a roupa e vístese sen axuda excepto para ata-los cordóns.</p> <p>* Recibe axuda para colle-la roupa e vestirse ou queda en parte desvestido.</p>
<p>Ir ó servizo (ir ó aseo para a eliminación de ouriños ou feces, limpase e coloca-las roupas)</p>	<p>* Vai ó aseo, límpase só/a e coloca as súas roupas sen axuda (pode usar apoios como bastón, ou cadeira de rodas e pode manexar cuñas ou orinal)</p> <p>* Recibe axuda para ir ó servizo o una limpeza ou en colocarse as roupas despois da eliminación ou no uso do orinal ou cuña.</p> <p>* Non vai ó servizo para a eliminación ou feces</p>
<p>Traslado</p>	<p>* Entra e sae da cama igual que da cadeira de rodas sen axuda (pode usar axudas como o bastón)</p> <p>* Entra e sae da cama con axuda.</p> <p>* Non sae da cama.</p>
<p>Continencia</p>	<p>* Controla os esfínteres por completo.</p> <p>* Ten accidentes de xeito ocasional.</p> <p>* A supervisión lle axuda a controlar. Usa catéter ou é incontinente.</p>
<p>Alimentación</p>	<p>*Aliméntase só/a, sen axuda.</p> <p>*Aliméntase só/a, excepto nalgunhas cousas como corta-la carne.</p> <p>* Recibe axuda na alimentación ou é alimentado parcial ou totalmente por tubos ou intravenosamente.</p>
<p>PUNTUACIÓN TOTAL</p>	

ANEXO V

ESCALA DE LAWTON E BRODY DE ACTIVIDADES INSTRUMENTAIS DA VIDA DIARIA

Nome:

Idade:

Data:

Parámetro	Situación do/a usuari@	Puntuación
1.- Capacidade para usa-lo teléfono	* Utiliza o teléfono a iniciativa propia, busca e marca números...	1
	* Marca uns cantos números ben coñecidos.	1
	* Contesta ó teléfono, pero non marca.	1
	* Non é capaz de usa-lo teléfono.	0
2.- Facer compras	* Realiza tódalas compras necesarias independentemente.	1
	* Compra con independencia pequenas cousas.	0
	* Necesita ir acompañad@ para facer calquera compra.	0
	* Completamente incapaz de ir de compras.	0
3.- Preparación da comida	* Planea, prepara e serve as comidas adecuadas con independencia.	1
	* Prepara as comidas adecuadas si se lle dan os ingredientes.	0
	* Quenta, serve e prepara as comidas, pero non segue unha dieta adecuada.	0
	* Necesita que lle preparen e sirvan a comida.	0
4.- Coidado da casa	* Coida da casa so/a ou con axuda ocasional (para traballos pesados e duros)	1
	* Realiza tarefas lixeiras, como frega-los pratos ou face-las camas.	1
		1
		1

	<p>* Realiza tarefas lixeiras, pero non pode manter un nivel de limpeza aceptable.</p> <p>* Necesita axuda con tódalas tarefas da casa.</p> <p>* Non participa en nengunha tarefa doméstica.</p>	0
5.- Lavado da roupa	<p>* Realiza por si so/a o lavado de toda a roupa.</p> <p>* Lava por si so/a pequenas prendas.</p> <p>* Todo o lavado da roupa debe ser realizado por outra persoa.</p>	1 1 0
6.- Uso de medios de transporte	<p>* Viaxa con independencia en transportes públicos ou conduce o seu propio coche.</p> <p>* É capaz de coller un taxi, pero non usa outro medio de transporte.</p> <p>* Viaxa en transporte público cando vai acompañado/a por outra persoa.</p> <p>* Só viaxa en taxi ou automóvil con axuda de outros.</p> <p>* Non viaxa.</p>	1 1 1 0 0
7.- Responsabilidade sobre a medicación	<p>* É responsable da toma da medicación nas dosis correctas e nas horas correctas.</p> <p>* Toma responsablemente a medicación si se lle prepara con anticipación en dosis separadas.</p> <p>* Non é capaz de responsabilizarse da súa propia medicación.</p>	1 0 0
8.- Capacidade para utiliza-los cartos.	<p>* Encárgase dos seus asuntos económicos por sí so/a.</p> <p>* Manexa os gastos cotidianos, pero necesita axuda para ir ó banco, grandes compras, etc.</p> <p>* Incapaz de manexar os cartos.</p>	1 1 0

PUNTUACIÓN TOTAL		
------------------	--	--

OBSERVACIÓNS: a información obterase dun coidador fidedigno. A máxima dependencia estaría marcada pola obtención de cero puntos e 8 puntos expresaría unha independencia total.

Esta escala é máis útil en mulleres, xa que moitos homes nunca realizan algunhas das actividades que se realizan.

ANEXO VI

Servizo de axuda a domicilio

Proxecto de Intervención

1. Datos de identificación do expediente				
Expediente 1	Intervención nº	Data da solicitude	Data de inicio	
Sector de referencia 3		Ámbito de atención 3	Nº total de usuarios	
Nome e apelidos	Data de nacemento	DNI	Sexo	Estado civil
Proxecto		Data do proxecto	Data fin do proxecto	

Antecedentes relevantes:

2. Atención que se prestará.								
Días da semana								
L	M	X	J	V	S	D	Nº de horas semanais	Horario

1 Identificación do expediente en SIUSS.

2 Número de orde desta intervención en relación co total realizadas neste expediente.

3 Tipoloxía SIUSS.

4 Pódese empreñar a tipoloxía SIUSS.

Tipo de servizo a prestar 4.

Perfil do/as profesionais.

Outros servizos:

3.- Existencia doutros servizos/apoios prestados a domicilio.

Existencia:

Servizos/apoios:

Nº de horas semanais:

4.- Obxectivos específicos e tarefas que se propoñen.

Obxectivos do servizo proposto:

Tarefas que se realizarán:

5.- Periodicidade do seguimento (mínimo bimensual).

Técnico responsable:

Asdo.:

ANEXO VII

Servizo de axuda a domicilio

Acordo de servizo

Reunidos en o
 día dunha parte don/dona
 con DNI:

E doutra, en calidade de técnico
 responsable do servizo de axuda no fogar de

ACORDAN:

1. Que o Concello de _____ /a entidade prestadora, prestará o servizo de axuda a domicilio (SAD), á persoa arriba citada, desde o día _____ do _____ de 200__.
2. Que a prestación do servizo de axuda no fogar se realizará por un prazo de _____, con posibilidade de prórroga segundo valoración técnica do Departamento de Servizos Sociais/da entidade prestadora acreditada.
3. Que o SAD se levará a cabo os días da semana _____, en horario de _____ por un total de ____ horas semanais.

4. Que atendendo á Orde do 22 de xaneiro de 2009, que regula o servizo de axuda no fogar, á Ordenanza fiscal municipal que regula as taxas do SAD e á aplicación do baremo que corresponde, a persoa usuaria comprométese a achegar _____ euros mensuais como contribución ao custo do servizo.

5. Que a persoa usuaria acepta domiciliar o aboamento da taxa do SAD establecido no punto 4º, na entidade bancaria da súa elección, no número de conta autorizada para tal efecto.

6. Que, de acordo co proxecto de intervención establecido para o caso, as actividades que se fixan inicialmente para o desenvolvemento do SAD son as seguintes:

Atencións de carácter persoal

Atencións de carácter doméstico

Atencións de carácter de apoio psicosocial e educativo

Atencións de carácter orientativo e asesor

Atencións de carácter preventivo

Atencións de carácter técnico e complementario

7. Que as tarefas que se fixan inicialmente para o desenvolvemento do SAD, e que serán levadas a cabo polo persoal auxiliar do servizo serán as seguintes:

8. Que, así mesmo, a persoa usuaria, a súa familia ou persoas achegadas se comprometen a levar a cabo as seguintes tarefas:

9. Que as modificacións que puidese haber nas condicións inicialmente estipuladas neste acordo deberán ser recollidas nun documento novo asinado pola persoa usuaria e a persoa responsable do SAD, sendo anexadas ao acordo orixinal.

10. Que o servizo se prestará atendendo ás condicións reguladas na Orde do 22 de xaneiro de 2009, que regula o servizo de axuda no fogar, e no regulamento e ordenanza municipal sobre o SAD, onde están recollidos os dereitos e obrigas da persoa usuaria, baixas temporais e causas de extinción.

Ambas as partes dan a súa conformidade a este acordo de prestación do SAF e asínano.

..... dede 20...

A persoa usuaria O/A técnico responsable

Pontedeume, a 26 de xullo de 2011

O alcalde

Gabriel Torrente Piñeiro

2011/10425