



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

### **EXPOSICION DE MOTIVOS**

El Ayuntamiento de Huesca como titular del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) se ha venido rigiendo por el Reglamento Municipal de Ayuda a Domicilio, cuyo texto fue publicado en el Boletín Oficial de la Provincia, de 15 de junio de 2000. Durante estos años por la necesidad de adaptarse a las nuevas realidades se han realizado a dicho texto varias modificaciones de su articulado. Esta necesidad de modificación, así como el nuevo marco surgido tras la aprobación de la Ley 5/2009, de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón, la aprobación del Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado por el Decreto 143/2011, de 14 de junio del Gobierno de Aragón y la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en Situación de Dependencia y el desarrollo e implantación progresiva que se está llevando a cabo han hecho valorar la necesidad de una revisión de la situación del Servicio de Ayuda a Domicilio, cuya titularidad corresponde al Ayuntamiento y como consecuencia la realización de un nuevo reglamento que responda a las situaciones y necesidades actuales.

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

La Orden, de 29 de abril de 2013, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, de desarrollo del Servicio de Ayuda a Domicilio y del Servicio de Teleasistencia, publicada en BOA nº 111, de 7 de junio de 2013, viene a regular el Servicio de Ayuda a Domicilio, recogiendo los contenidos del catálogo propio del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, como los considerados como prestación de servicio complementario por parte de los Servicios Sociales Generales, dirigidos al conjunto de toda la población. Se establece que el Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia son prestaciones de la Comunidad Autónoma de Aragón, correspondientes al ámbito de responsabilidad de los servicios sociales generales del Sistema Público de Servicios Sociales; estableciendo unos criterios mínimos para ordenar y garantizar el principio de igualdad de acceso a los servicios referidos con independencia del lugar en que residan.



Este Reglamento tiene como objetivo regular y coordinar la prestación del servicio de ayuda a domicilio de naturaleza complementaria (y destinada a toda la población en general) con el de naturaleza esencial (para personas en situación de dependencia), de acuerdo con el artículo 15.d de la Ley 5/2009, de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón.

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

## **DISPOSICIONES GENERALES**

### **CAPÍTULO I: CONCEPTO, NATURALEZA Y FINALIDAD.**

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

1.1.-Es objeto del presente Reglamento regular el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) como prestación de servicio, dentro del Programa de Apoyo a la Unidad de Convivencia y encuadrada dentro del ámbito de responsabilidad de los Servicios Sociales Generales.

1.2.- El ámbito territorial de aplicación será exclusivamente el territorio comprendido dentro de los límites del término municipal de Huesca y sus municipios incorporados (Huerrios, Banariés, Cuarte, Fornillos, Apiés, Tabernas del Isuela, Buñuales y Bellestar del Flumen).

#### **Art. 2.- Definición, naturaleza y contenido de la prestación de servicio.**

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

2.2.- De acuerdo con el Catálogo de Servicios Sociales de Aragón, el SAD tiene una naturaleza de prestación esencial para las personas con valoración y reconocimiento oficial de grado de la situación de dependencia y de naturaleza complementaria para el conjunto de la población.



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

3.1.- El SAD facilita el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria a aquellas personas con limitaciones de autonomía personal, con el objeto de evitar, o en su caso retrasar, el ingreso en centros de carácter residencial, ofreciendo también la realización de apoyo puntual o sustitución, en su caso, de las personas cuidadoras en su domicilio y/ o intervenir en situaciones de desajustes familiares que requieran de apoyo a la unidad de convivencia.

El SAD tiene las siguientes finalidades:

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

3.2.- El SAD prestará apoyo y ayuda a las familias pero nunca ha de eximirles de sus responsabilidades. No se realizará aquello que la persona atendida o la familia pueda realizar, favoreciendo así su autonomía.

### **Art. 4.- Objetivos del Servicio.**

El SAD pretende conseguir los siguientes objetivos:

- a) Promover la autonomía personal en el medio habitual, atendiendo las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- b) Prevenir y evitar el internamiento de personas que, con el servicio, pueden permanecer en su medio habitual.
- c) Apoyar a las unidades de convivencia con dificultades para afrontar las responsabilidades de la vida diaria.
- d) Favorecer el desarrollo de capacidades personales y de hábitos de vida adecuados.
- e) Promover la convivencia de la persona en su grupo de pertenencia y favorecer la participación en su entorno comunitario.
- f) Atender situaciones coyunturales de crisis personales o de convivencia.
- g) Servir como medida de desahogo familiar apoyando a las personas cuidadoras en su relación de cuidado y atención.



- h) Servir como elemento de detección de situaciones de necesidad que pudieran requerir de la intervención de otros servicios.
- i) Prestar atención a las situaciones de dependencia.
- j) Prevenir situaciones de exclusión social.

### **Art.5.- Características y modalidades del Servicio.**

5.1.- El SAD tiene las siguientes características:

- a) **Público:** Es un recurso de la Administración Pública abierto a toda la población del término municipal de Huesca y sus municipios incorporados.
- b) **Transitorio:** Se trata de un recurso temporal mantenido hasta conseguir los objetivos de autonomía propuestos.
- c) **Integral y polivalente:** Cumple una amplia gama de atenciones para cubrir las necesidades de las personas o unidades convivenciales.
- d) **Coparticipación económica.** El acceso debe ser por reconocimiento administrativo y conlleva la obligación de la persona a participar, mediante copago, en la financiación del coste de la prestación del servicio.
- e) **Acción preventiva.** Proporcionando mecanismos de apoyo que eviten o frenen un proceso de deterioro y posibilite el mantenimiento en su entorno habitual.
- f) **Acción asistencial.** Dando respuesta y/o apoyando la realización de tareas cotidianas del hogar y de atención personal, de modo preferente en el domicilio y procurando la mejora de la calidad de vida
- g) **Acción rehabilitadora.** Estimulando los aspectos de la relación humana, la autoestima y la mejora de las condiciones de vida proporcionando la atención precisa.
- h) **Acción complementaria** a la red familiar y a otras redes informales.
- i) **Acción educativa.** Favoreciendo la adquisición y desarrollo de las capacidades y habilidades de la persona haciéndola agente de su proceso de cambio.
- j) **Acción técnica.** Se presta por un equipo interdisciplinario y cualificado a través de un programa individual de atención (PIA).

5.2.- El SAD se prestará en las siguientes modalidades:

- a) **De naturaleza esencial.** De acuerdo con la encomienda de gestión realizada a favor del ayuntamiento de Huesca para la prestación del SAD a



personas reconocidas como dependientes, previa resolución del Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS).

b) **De naturaleza complementaria.** Destinado a la población en general que cumplan los requisitos de necesidad de acceso.

### **Art. 6.- Principios de actuación.**

a) Respeto a la autodeterminación de persona usuaria y su derecho a gobernar su propia vida.

b) Se entenderá como un servicio más, aplicable solo a determinadas situaciones y nunca como alternativa a otros recursos escasos o no existentes. Esta prestación no puede cubrir, por sí sola, situaciones de atención permanente o continuada.

c) Se realizará únicamente lo que la persona o unidad de convivencia no pueda hacer, evitando la dependencia y favoreciendo la autonomía.

d) No se reemplazará a la persona usuaria y/o familia de su responsabilidad, siendo el SAD una prestación complementaria y de apoyo.

e) Se aunarán los recursos personales y del entorno para la consecución de los objetivos fijados.

## **CAPÍTULO II: PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO.**

### **Art 7.- Personas destinatarias.**

7.1.- Podrán recibir el SAD todas aquellas personas y unidades de convivencia, empadronadas en el término municipal de Huesca y sus municipios incorporados, que carezcan o tengan mermada la autonomía impidiéndoles la realización de determinadas actividades de la vida diaria, de las consideradas esenciales para el autocuidado o para el desenvolvimiento normal de la vida diaria, de forma temporal o permanentemente, y que mediante este servicio les permita mantenerse en su domicilio y en su entorno, con una buena calidad de vida.

7.2.- En concreto podrán ser personas usuarias del SAD:

a) Personas que se encuentren en situación de dependencia y tengan reconocida dicha situación en grado efectivo conforme a lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de acuerdo con la resolución y contenido del Programa Individual de Atención (PIA) aprobado por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en que se determine la prestación del SAD.

b) Personas con limitaciones para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, no reconocidas administrativamente como personas en situación de dependencia.



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

d) Personas solicitantes de valoración de grado de dependencia, pendientes de resolución de aplicación efectiva del recurso que les corresponda.

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

### **Art. 8.- De las personas usuarias y su acceso al servicio.**

El acceso al SAD se realizará a través del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Huesca y podrá derivarse de las siguientes situaciones:

8.1.- Tener reconocida la situación de dependencia, así como haberle sido prescrito el SAD como modalidad de atención más adecuada a las necesidades del dependiente, mediante resolución aprobatoria del PIA, de acuerdo con lo establecido en la Ley39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia y su desarrollo.

Desde los Servicios Sociales Generales se elaborará el PIA, en el que constará las horas de prestación del servicio dentro de los límites establecidos para cada grado de dependencia, distinguiéndose las horas destinadas para la prestación de servicios de carácter personal y las horas destinada a atenciones de carácter doméstico. Igualmente, se recogerá en el PIA la necesidad de prestación de otros servicios complementarios y compatibles con SAD en su caso, así como lo que considere oportuno para una mejor atención social.

La Trabajadora Social, una vez elaborado el PIA, realizará el trámite de consulta a la persona usuaria y, sobre modelo establecido por el IASS, hará constar una declaración responsable unipersonal sobre bienes y recursos económicos, que remitirá al Servicio Provincial del IASS.

El IASS calculará la aportación económica y comunicará a la persona interesada la resolución a su solicitud de servicio, la cual deberá dar su conformidad en un acuerdo de aceptación y realizar la documentación necesaria para la domiciliación bancaria de las cantidades con que deba participar en el copago del servicio.

Realizado todo el proceso señalado y en caso de conformidad con las características concretas de la prestación del servicio, el IASS comunicará al Ayuntamiento para que en el plazo de 15 días se comience la prestación del SAD.



El Ayuntamiento a través de los Servicios Sociales, en documento al efecto concretará las tareas, reparto del tiempo, días de prestación, auxiliar social y todos aquellos aspectos que considere oportunos. La limitación de prestación de SAD como prestación de naturaleza esencial se fija en la disponibilidad de crédito acordado con el IASS para destinar a personas reconocidas con grado de dependencia y recurso idóneo el servicio de ayuda a domicilio, para el año en curso.

8.2.- Población en general; en este caso se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- a. Tener reconocida la situación de dependencia con resolución de prestación y/o servicio pero, por su situación social individual o familiar, precisan del SAD. Este supuesto requiere de una valoración específica de la Trabajadora Social.
- b. No tener reconocida la situación de dependencia o estar en trámite.
- c. Situación de discapacidad física, psíquica o sensorial.
- d. Dificultades personales especiales, previa valoración técnica de la situación psico-social de la persona.
- e. Situación de la unidad de convivencia, previa valoración de su composición y grado de implicación en las soluciones de la situación.
- f. Situación social, previa valoración de la red de apoyo de la persona.
- g. Características de la vivienda, previa valoración de las condiciones de salubridad y habitabilidad.

8.3.- En caso de urgente necesidad, suficientemente justificada, se podrá iniciar la prestación del servicio a propuesta de los Servicios Sociales sin perjuicio de que posteriormente, y en el plazo de quince días, se tramite del expediente.

8.4.- En cualquiera de las maneras de acceso al servicio, la trabajadora social realizará informe social donde valorara técnicamente la situación psico-social de la persona/s, la composición y grado de implicación en la situación de los distintos miembros de la unidad de convivencia o cuidadores externos, la existencia y composición de la red de apoyo a la unidad de convivencia de la persona usuaria y características de la vivienda, necesidades prioritarias de atención, y como consecuencia definirá el PIA.

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

Es incompatible ser persona usuaria del SAD de naturaleza esencial con ser usuaria del servicio de naturaleza complementaria.



### **CAPÍTULO III: PRESTACIONES DEL SERVICIO.**

#### **Art. 9.- Situaciones de necesidad.**

El SAD se prestará en función de las siguientes situaciones de necesidad, siempre favoreciendo la permanencia en el propio domicilio y/o en el de la familia cuidadora:

- Necesidades relacionadas con la higiene, salud, alimentación, entendidas como dificultad para que la persona, por si misma, realice las actividades básicas de la vida diaria, tanto cuando las situaciones sean de carácter permanente como temporal.
- Necesidades referidas a la vida relacional, entendidas como dificultad para realizar acciones de fomento de las relaciones familiares, sociales y las derivadas de la soledad y aislamiento.
- Necesidades relacionadas con la organización doméstica, así como la necesidad de un entorno más integrador que posibilite la autonomía tanto dentro del hogar como en el acceso al mismo.
- Necesidades relacionadas con la seguridad personal.
- Necesidades relacionadas con la carencia de habilidades y destrezas para el autocuidado o falta de hábitos de vida saludable o habilidades sociales.
- Necesidad de apoyo de las personas cuidadoras en el domicilio para tareas concretas de cuidados personales.
- Necesidades derivadas de situaciones de sobrecarga emocional y física de las personas cuidadoras habituales de personas dependientes, y del deterioro de las relaciones familiares y/o sociales.
- Necesidad de compatibilizar vida personal, familiar y laboral, al contar con la obligación de cuidador habitual.
- Necesidad de aprendizaje de habilidades para el cuidado de persona con limitación de autonomía y situación de dependencia.

#### **Art. 10.- Modalidades de prestación y actuaciones asociadas.**

La prestación del SAD tiene las siguientes modalidades y sus correspondientes actuaciones:

**10.1.- Atención de carácter personal.** Son aquellas actividades y tareas que recaen sobre las personas usuarias, dirigidas a promover o mantener la autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y adquirir habilidades básicas tanto para el desenvolvimiento personal como de



la unidad de convivencia, en el domicilio y en su relación con la comunidad. Las actuaciones y tareas correspondientes son:

- Relacionadas con la higiene personal:
  - Planificación y educación en hábitos de higiene.
  - Ejecución de protocolos de actuación en el aseo en la cama, en el baño, prevención y formación de escaras, dar orientaciones al usuario en estos aspectos y cuidados.
    - Aseo e higiene personal: bañar, duchar, peinar, afeitarse, maquillar, cortar uñas, lavar y arreglar el pelo, lavar los dientes, supervisión del aseo, hidratación, masajes.
    - Ayuda en el vestir/desvestirse, calzar/descalzar, abrochar botones.
- Relacionadas con la movilidad:
  - Ayuda para levantarse y/o acostarse.
  - Ayuda para realizar cambios posturales. Transferencias con o sin ayudas técnicas.
    - Apoyo para la movilidad dentro del hogar, ayuda en el desplazamiento a zonas comunes de la vivienda, al baño, superación de barreras arquitectónicas, ejecución de ejercicios, pautados de rehabilitación.
    - Apoyo en desplazamientos rutinarios fuera del domicilio (uso del transporte público, acompañamiento a paseos, impulso de silla de ruedas...).
- Relacionados con cuidados especiales:
  - Orientación temporal-espacial (acciones para ejercitar la memoria).
  - Control en la administración de tratamientos médicos en coordinación con los equipos de salud (supervisión del pautado y toma de medicamentos prescritos).
  - Apoyo en situaciones de incontinencia. Sustitución de de colectores, pañales, bolsa, limpiarse, acudir a lugar adecuado...).
- Relacionadas con la vida familiar y social:
  - Acompañamiento dentro y fuera del domicilio. Detección de cambios de situaciones y observación de relaciones familiares y sociales. Potenciar los valores positivos para superación de situaciones de crisis. Ayuda en el despacho de correspondencia personal.
  - Dialogar. Ayuda en el desarrollo de habilidades y hábitos personales y de convivencia.
  - Actividades de ocio dentro del domicilio.



o Actividades dirigidas a fomentar la participación en la comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre. Estimular para el mantenimiento de llamadas o visitas a sus allegados, amistades y familiares.

10.2.- **Atención de carácter doméstico.** Son aquellas actividades y tareas que van dirigidas al cuidado del domicilio y sus enseres, como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia. Estas actuaciones se pueden concretar en las siguientes tareas:

- Relacionadas con la alimentación:
  - o Apoyo a la preparación de alimentos en el domicilio. Elaboración de menús, comidas trituradas, dar de comer y beber, uso de sondas naso gástricas...
  - o Educación sobre hábitos alimenticios. Dietas.
  - o Compra de alimentos con cargo a la persona usuaria, en su compañía o sola.
  - o Servicio de comida a domicilio.
- Relacionadas con el vestido:
  - o Lavado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
  - o Repaso y ordenación de ropa.
  - o Planchado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
  - o Compra de ropa, con cargo a la persona usuaria.
- Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:
  - o Limpieza de mantenimiento y general de la vivienda (barrer, fregar el suelo, limpieza de muebles, puertas, ventanas), fregado, limpieza y orden de vajilla, hacer camas, limpieza de zonas comunes.
  - o Organización del tiempo disponible y la frecuencia en la realización de estas tareas domésticas.
  - o Pequeñas reparaciones domésticas, entendidas como aquellas tareas que la persona realizaría por sí misma en condiciones normales y que no son objeto de otras profesiones.

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

En cuanto a limpiezas generales, no se iniciará el SAD si la vivienda no se encuentra en situación que permita una buena atención del usuario. En caso de que la vivienda no reúna las condiciones higiénicas sanitarias mínimas, previamente al comienzo del servicio, se deberá recurrir a una empresa de limpieza o medio que se considere para que adecue la vivienda. En



estos casos, el coste de dicha limpieza correrá íntegramente a cargo de la persona usuaria.

Nunca será el objeto único del SAD la realización de una limpieza general de la vivienda o la limpieza de zonas comunes del edificio donde se ubique la vivienda de la persona usuaria.

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

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

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

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

**10.3.- Atención de apoyo a personas cuidadoras en el domicilio.** Incluye aquellas actividades y tareas tanto personales como domésticas de apoyo, e incluso sustitución temporal de la persona cuidadora en el domicilio de la persona cuidada, para la realización de las actividades básicas de la vida diaria. Se trata de dar respuesta a necesidades relacionadas con la prevención de aparición de situaciones de sobrecarga emocional y física de las personas cuidadoras, así como prevenir el deterioro de las relaciones familiares y/o sociales.

**10.4.- Atención de carácter psicosocial y educativo.** Se consideran intervenciones técnico-profesionales formativas y de apoyo al desenvolvimiento de las capacidades personales, de afectividad, a la convivencia y la integración así como el apoyo en la cohesión familiar. Quedan incluidas:

- Asesoramiento, seguimiento, intervención y tratamiento social.
- Compañía para evitar situaciones de soledad y aislamiento.
- Acompañamiento fuera del hogar para realizar gestiones (visitas médicas, tramitación documentos y otras análogas).
- Visitas a familiares.
- Actividades de ocio y entrenamiento dentro del domicilio.



- Entrenamiento y aprendizaje para la adecuada realización de las actividades de limpieza y mantenimiento del hogar.
- Orientación para la organización de la economía doméstica.
- Utilización de equipamientos básicos.
- Establecimiento de pautas de vida saludable (pautas alimenticias, de higiene y aseo personal y otras relativas a generar habilidades dirigidas al autocuidado).
- Cualquier otro tipo de actuación que potencie las relaciones sociales, refuerce vínculos familiares y con el entorno.

10.5.- **Servicios complementarios.** Se consideran servicios y actividades complementarios los prestados, tanto en el domicilio como fuera de este, por entidades y/o profesionales diferentes a los del SAD propiamente dicho. Se pueden señalar los siguientes: lavandería externa, servicio de comidas a domicilio, adaptaciones para el acondicionamiento del hogar, ayudas técnicas para la autonomía personal, teleasistencia y otras similares, peluquería, podología, actividades de mantenimiento de las funciones físicas y motoras de la persona, fisioterapia, terapia ocupacional, y otros servicios y actividades siempre y cuando tengan carácter complementario e incida de manera positiva en la calidad de vida, grado de autonomía de la persona usuaria y favorezca la permanencia de ésta en el entorno, evitando internamientos.

El Ayuntamiento, en el ámbito de sus competencias, podrá incluir en sus catálogos tales servicios y actividades complementarios.

## **CAPÍTULO IV: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.**

### **Art. 11.- Dependencia jurídica y organización.**

El titular del SAD es el Ayuntamiento de Huesca, siendo el Área de Servicios Sociales, como Servicio Sociales Generales, la encargada de la organización, gestión y seguimiento de dicho servicio. La gestión puede establecerse de forma directa o indirecta. En caso de establecerse una gestión indirecta el Ayuntamiento de Huesca no podrá delegar las funciones de dirección y supervisión, las actuaciones necesarias para el acceso al servicio y diseño del PIA, así como las funciones de coordinación, seguimiento y evaluación global del servicio.

De igual forma, el Ayuntamiento de Huesca, a través de su Área de Servicios Sociales y en virtud de la encomienda de gestión realizada por el Gobierno de Aragón a favor del Ayuntamiento de Huesca, es la responsable de la gestión del SAD como prestación de naturaleza esencial en el territorio municipal.



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

### **Art. 12.- Financiación.**

El SAD se financia con los recursos propios a través de los créditos recogidos en el Presupuesto Económico del Ayuntamiento y las aportaciones económicas de las personas beneficiarias; sin perjuicio de que se puedan ampliar los recursos a través de convenios y/o acuerdos con otras Administraciones para el mantenimiento, mejoras o ampliación del SAD.

El servicio a personas reconocidas dependientes y asignado como recurso idóneo el SAD por el IASS se financiará de acuerdo con las normas establecidas por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales y acordadas por el Ayuntamiento de Huesca.

### **Art.13.- Recursos humanos.**

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

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

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

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

a. Respecto a la persona usuaria:

- Recepción, estudio y valoración de la demanda inicial.
- Realización del informe social y diagnóstico del caso.
- Desarrollo de la prescripción social.
- Elaboración del Plan de Intervención.
- Programar, gestionar y supervisar cada caso.



- Realizar el seguimiento y evaluación del caso.
- Favorecer la participación de los miembros de la unidad de convivencia como apoyo al servicio.

- Informar y asesorar sobre otros recursos sociales.

b. Respecto al Servicio:

- Programación, gestión, supervisión del mismo.
- Seguimiento y evaluación en base a los principios de eficacia y eficiencia.

- Mantener relación periódica con las auxiliares, los usuarios y su entorno.

- Facilitar y promocionar la formación y el reciclaje del personal.

- Coordinación del Servicio con otros servicios del área y con el resto de recursos sociales del Ayuntamiento y otras entidades y Administraciones.

- Difundir y representar técnicamente al Servicio en los foros que sea preciso.

- Coordinar y realizar seguimiento de las posibles intervenciones del voluntariado en el desarrollo del Servicio.

- Proponer las actuaciones y modificaciones que puedan redundar en un mejor funcionamiento del Servicio.

- Organización de recursos humanos y materiales del Servicio.

- Realizar las gestiones y trámites precisos derivados de acuerdos o convenios con otras entidades y administraciones para la prestación del Servicio de Ayuda a domicilio.

- Emitir o redactar informes que le sean solicitados por el Concejal del Área de Servicios Sociales.

- Cumplir los compromisos adquiridos por el Ayuntamiento, en relación con este servicio, con la Administración Autonómica para la gestión y seguimiento del SAD a personas que se les reconoce la prestación de este servicio en aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en situación de Dependencia y su desarrollo reglamentario en la Comunidad Autónoma de Aragón.

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

a. Respecto al usuario:

- Estudio y conocimiento previo del PIA en que van actuar.

- Realización de las tareas asignadas en el domicilio o entorno.



- Atención directa a los usuarios mediante la realización material de las atenciones de carácter personal, doméstico, de relación con el entorno y otras de naturaleza similar, tendentes todas ellas a la consecución de los objetivos propuestos en el PIA.

- Facilitar canales de comunicación entre la persona usuaria, su entorno y el personal técnico responsable del Servicio.

b. Respecto al Servicio:

- Completar la documentación de gestión exigida en el desarrollo del trabajo.

- Puesta en conocimiento de la trabajadora social de referencia de situaciones o modificaciones que supongan un posible cambio en el PIA.

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

- Participar en el seguimiento y evaluación del Servicio.

- En caso de que la persona usuaria no se encuentre en el domicilio en el horario pactado, deberá dejar notificación de asistencia.

#### **Art. 14.- Régimen de compatibilidades.**

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

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

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

#### **Art. 15.- Intensidad y duración. Límites.**

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

La intensidad y límites para la prestación de SAD de naturaleza complementaria, destinada a toda la población:

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



a. Con carácter general se prestará el servicio todos los días del año, en el caso de la atención personal.

b. En días festivos y fines de semana se prestará el servicio de atención personal cuando no exista ningún tipo de apoyo familiar.

c. Se podrán contemplar excepciones con una valoración del equipo de trabajo.

d. El SAD es un servicio diurno con el siguiente horario de atención: entre las 7:00 horas y las 22:00 horas.

15.2.- En los casos de atención personal y mixta (doméstica y personal), como máximo se prestará 2 horas/día, de lunes a viernes.

Los sábados, domingos y festivos, únicamente se realizarán tareas de atención personal. Estas tareas se realizarán durante el tiempo imprescindible, pudiéndose prestar hasta un máximo de 2 horas.

Dicho periodo se podrá dividir hasta en tres tramos, por el tiempo imprescindible, que nunca será superior a una hora de duración, en horario de mañana, mediodía y tarde/noche.

15.3.- En los casos exclusivamente de atención doméstica se prestará como mínimo 2 horas semanales, estableciéndose detalladamente las tareas a realizar y como máximo 6 horas a la semana.

15.4.- Cuando en la misma unidad de convivencia varios miembros tengan derecho al servicio, a cada persona usuaria se le asignará las horas de atención personal que le correspondan. Las horas de atención doméstica asignadas a la totalidad de los miembros con derecho de la unidad de convivencia no podrá superar el límite máximo de horas establecido para la persona usuaria con mayor intensidad.

15.5.- El horario será determinado por el personal técnico del Área de Servicios Sociales en función de la disponibilidad horaria y teniendo en cuenta la demanda de la persona solicitante, los criterios de adecuación de realización de tareas a realizar y las necesidades de priorizar aquellos casos que tengan que ver con la atención personal.

15.6.- En los casos en que la persona usuaria conviva con cuidadores válidos para las actividades de la vida diaria, el SAD solo se prestará para la atención personal (higiene, limpieza, alimentación...) y en cuanto las tareas domésticas se reducirán al ámbito de la habitación de la persona usuaria y cuarto de baño que utilice.

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



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

15.7.- El personal de ayuda a domicilio, para el adecuado desempeño de sus funciones, no podrá permanecer solo en el domicilio de la persona usuaria. Deberá estar acompañado siempre por alguna de las personas beneficiarias del servicio.

### **Art. 16.- Prescripción, intensidad y acceso al SAD de naturaleza esencial.**

1. Las características y condiciones de prescripción del SAD de naturaleza esencial, para personas en situación de dependencia con grado efectivo conforme a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre y desarrollo normativo de la misma, vendrán determinadas en la resolución que apruebe el PIA como modalidad de intervención adecuada a las necesidades de la persona.

2. El acceso derivado de esta situación, cuya garantía corresponde al Gobierno de Aragón, será directo tras la aprobación del PIA. Para su efectividad se estará a lo dispuesto en la normativa relativa a la efectividad de las prestaciones del

Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia y en los acuerdos de gestión del servicio con el Ayuntamiento, que deberán prestarlo en las condiciones acordadas con el Gobierno de Aragón

### **Art. 17.- Prescripción, y acceso al SAD de naturaleza complementaria.**

17.1.- El procedimiento para la concesión del SAD, de naturaleza complementaria, podrá iniciarse de oficio o a instancia de parte.

Si se inicia de oficio, deberá garantizarse en su tramitación los requisitos y circunstancias documentales fijados para el caso que se inicia a instancia de parte. Se presentará la solicitud, según modelo, junto con la documentación requerida en los Servicios Sociales del Ayuntamiento. La solicitud será registrada para que conste su fecha de entrada, a partir de la cual correrán los plazos fijados en el presente Reglamento.

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

a. Fotocopia del DNI del solicitante y de los componentes de su unidad familiar.

b. Fotocopia de la tarjeta sanitaria.

c. Informe médico actualizado del interesado y/o de cualquier otro miembro de la unidad familiar que considere oportuno.



d. Fotocopia de la declaración del IRPF de todos los miembros de la unidad de convivencia o en su defecto autorización para acceso a información telemática con Hacienda. También deberán aportarse, en su defecto, certificaciones emitidas por entidades y organismos competentes de los ingresos que por cualquier concepto perciba el solicitante y, en su caso, los demás miembros de la unidad de convivencia (pensiones, nóminas, rentas...).

e. Certificado de pensiones, fotocopia de nómina o ingresos periódicos del solicitante y miembros de la unidad de convivencia del año en curso.

f. Las personas que aleguen discapacidad presentarán el correspondiente certificado de discapacidad del IASS o administración competente.

g. Ficha a terceros donde se indica el número de cuenta de la entidad bancaria para la domiciliación del coste de servicio.

h. Fotocopia, en su caso, de los siguientes gastos imputables: recibo de alquiler o hipoteca, recibo de asistencia a centro de día o residencia, nómina de auxiliar privada, recibo de servicio de comidas.

### **Art. 18.- Instrucción.**

18.1.- Presentar la solicitud, junto con la documentación complementaria expresada en el artículo anterior, en los Servicios Sociales Municipales.

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

18.2.- La trabajadora social de referencia estudiará el expediente y tras mantener una entrevista personal y visita al domicilio emitirá la propuesta del PIA. En el PIA se tendrá en cuenta el grado de autonomía personal, situación socio-familiar, situación económica y cuantos datos estime de interés para fundamentar la propuesta que en su momento se adopte sobre la necesidad del servicio, tiempo de prestación y propuesta de resolución.

La trabajadora social, una vez estudiada la documentación requerida, informará a la persona usuaria del coste del servicio.

18.3.- El PIA se realizará dentro del plazo de 7 días hábiles a contar de la fecha de registro de entrada de solicitud.

18.4.- La propuesta de resolución es estudiada por el Equipo de Valoración y fija las características del servicio. Posteriormente se informará a la persona usuaria de dichas características, así como del día de inicio del servicio.



18.5.- Posteriormente se emitirá al titular del servicio una resolución firmada por el o la Concejal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Huesca en la que se indicará:

- a. Identificación del titular.
- b. Domicilio donde se va a realizar la prestación.
- c. Tipo de prestación e identificaron de tareas.
- d. Tiempo de dedicación del servicio a la semana.
- e. Aportación económica que corresponde por hora de prestación.
- f. Información sobre el coste/hora real del servicio.
- g. Fecha de inicio del servicio.

La resolución irá acompañada del Reglamento del SAD.

Todas las modificaciones que se realicen en relación al servicio se comunicarán igualmente por escrito a la persona titular del servicio.

18.6.- El día de inicio del servicio se realizará una presentación de la auxiliar en el domicilio de la persona usuaria, acompañada por la trabajadora social. En caso de gestión indirecta del servicio, también acudirá a la sesión de presentación la coordinadora correspondiente de la empresa adjudicataria.

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

18.8.- La resolución tendrá carácter contractual entre la persona usuaria y el Ayuntamiento de Huesca, entendiéndose que si no efectúa reclamación en el plazo de diez días desde la notificación manifiesta su conformidad.

18.9.- La instrucción en el caso de SAD de naturaleza esencial, remitida la resolución de aprobación del servicio, marcando la intensidad, la trabajadora social de referencia realizará visita al domicilio para concretar la distribución de horario y tareas. En el plazo más breve de tiempo posible se remitirá por escrito la descripción de tareas acordadas, días y horario de la prestación, siempre de acuerdo con el PIA aprobado en la resolución de aprobación remitida por el IASS.

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

Los datos de la persona solicitante y unidad de convivencia, una vez dados de alta en el SAD, serán registrados en los ficheros de titularidad del Ayuntamiento así como en la base de datos del Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales y en la Base de datos evaluativos de servicios del



IASS, cuya finalidad es ayudar en la tramitación y seguimiento de los Servicios Sociales.

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

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

20.1.- Se realizará un seguimiento continuado de la prestación del servicio y los cambios que se registran. Dicho seguimiento se realizará a través de las siguientes herramientas: contacto telefónico, visitas domiciliarias, entrevistas de seguimiento, encuentros con las auxiliares y reuniones periódicas (coordinación de casos, Equipo de Valoración).

20.2.- Trascurrido un mes desde el inicio de la prestación del servicio, se contactará con la persona usuaria con el fin de, si fuera preciso, modificar el PIA.

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

20.4.- De manera anual, se realizará una memoria evaluativa del SAD con el objetivo de mejorar y adaptar el servicio al momento actual, así como proponer las modificaciones o ampliaciones que se consideren. Dicha memoria deberá contener indicadores evaluativos a nivel cuantitativo y cualitativo.

## **CAPÍTULO V: REGIMEN DE REVISIÓN, SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DEL SERVICIO**

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

Si una vez concedido el SAD se comprueba que los datos facilitados por las personas usuarias referidos a su situación han sufrido variación, se procederá a la actualización de los mismos. Si esta revisión tuviera repercusiones sobre el montante de la aportación económica que debe hacer la persona usuaria, el Ayuntamiento facturará el precio resultante de la totalidad de las horas trabajadas desde la fecha en que se produjo la variación.

En caso de la prestación de SAD de carácter esencial, se remitirá al IASS los cambios ocurridos, para que tras su estudio, adopten la decisión que consideren.



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

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

- Ausencia de la persona usuaria de su domicilio por razones personales, y comunicada la ausencia al servicio.
- Traslado temporal al domicilio de un familiar.
- Ingreso en centro hospitalario de la persona beneficiaria, en centro residencial, o domicilio de familiar de la persona usuaria, por un periodo no superior a 3 meses, con fines recuperadores y voluntad de volver al domicilio.
- Por presencia de familiares que pueden realizar las tareas que realiza el SAD.

Para las personas usuarias que tengan reconocida la situación de dependencia y recurso del SAD, se estará a lo dispuesto en la normativa reguladora del Sistema para la Autonomía y Atención a las Personas en situación de Dependencia

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

La revisión del expediente puede iniciarse a petición de parte por la persona usuaria o de oficio por la administración municipal. Son causas de revisión del caso:

- La variación o cambio de circunstancias, suficientemente acreditadas, que dieron lugar al inicio del servicio.
- La calificación de grado del Sistema de la dependencia y resolución aprobatoria del PIA.

### **Art. 24.- Extinción definitiva.**

La prestación del SAD domicilio se extinguirá por alguna de las siguientes circunstancias:

- a. Haber superado el período de tres meses, fijado como plazo máximo de suspensión temporal.
- b. Fallecimiento de la persona beneficiaria.
- c. Renuncia expresa de la persona titular o de su representante legal.
- d. Ingreso en centro residencial de forma definitiva.



- e. Por desaparición de las circunstancias que motivaron la concesión del SAD o por cumplir el periodo de tiempo por el que inicialmente fue concedido.
- f. Por no cumplir los requisitos exigidos para seguir percibiendo la prestación.
- g. Por voluntad de los interesados.
- h. Por falta de adaptación a las condiciones fijadas por los Servicios Sociales Municipales.
- i. Por falta de respeto o mala fe reiterada hacia las auxiliares de ayuda a domicilio.
- j. Por tener resolución aprobatoria de plaza en centro residencial y que conste en su PIA como recurso idóneo.
- k. En general, por el incumplimiento de las obligaciones referidas en el capítulo VII.

En caso de las personas usuarias que tengan reconocida la situación de dependencia, serán las establecidas en la normativa reguladora del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, si bien mientras no exista regulación explícita, se aplicará de forma subsidiaria las causas señaladas anteriormente para el SAD de naturaleza complementaria.

## **CAPÍTULO VI: PRECIOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIO.**

### **Art. 25.- Tasas.**

La tasa por prestación del servicio y demás conceptos económicos vendrán fijados por la Ordenanza Fiscal N° 26, reguladora de la tasa por la prestación del SAD por el Ayuntamiento de Huesca, en lo que se refiere al SAD de naturaleza complementaria.

### **Art. 26.-Determinación de las cuotas.**

Para determinar la cuota a aportar por las personas usuarias del servicio se tomará como base imponible los ingresos anuales de la unidad de convivencia, ponderados en función del número de integrantes de la misma. Asimismo se tendrán en cuenta también el tiempo de prestación del servicio y la situación social de la unidad de convivencia. Se entiende por unidad de convivencia aquella formada por todas las personas que convivan en un mismo domicilio.



### **Art. 27.- Cálculo de la cuota.**

Las cuotas tributarias se determinarán tomando en consideración los siguientes elementos:

a. **Ingresos de la unidad de convivencia (IUC).** Al objeto de determinar el IUC se tendrán en cuenta los gastos de alquiler de vivienda o los de amortización de préstamos hipotecarios en caso de viviendas en propiedad, así como aquellos otros necesarios o extraordinarios que contribuyan a una mayor calidad de vida del sujeto pasivo, con el límite de 300€ mensuales (dicho límite será actualizado anualmente al IPC correspondiente).

Al objeto del cálculo del ingreso mensual (IUCm), se tomarán como base todos los ingresos anuales divididos por 12 ( $IUCm = IUC/12$ ), ponderados en función de los miembros de la misma.

b. **Porcentaje por número de miembros de la unidad de convivencia (NM%):**

Nº miembros	Porcentaje NM%
1 miembro	1%
2 miembros	1,35%
3 miembros	1,70%
4 miembros	2,05%
5 miembros	2,40%

En general:  $NM\% = 1 + 0,35 * (N^{\circ} \text{miembros} - 1)$

A partir de 5 miembros, por cada miembro que exceda de 5 se sumará 0,35.

c. **Correcciones.** En los siguientes casos se subirá un tramo en el porcentaje del número de miembros:

- Familias monoparentales.
- Unidades de convivencia con un miembro con un porcentaje de discapacidad igual o superior al 65%. Se subirá un tramo por cada miembro en esas condiciones.
- Personas cuidadoras: cuando la situación requiera desplazamiento a otro domicilio de la persona usuaria o de la cuidadora, generando una nueva unidad de convivencia.



Ayuntamiento  
de **Huesca**

Secretaría  
**Exp: 000003/2016-S-ORDENANZA**

**d. Ingresos de la unidad de convivencia mensual ponderado (IUCmp):**

$$\mathbf{IUCmp} = \frac{IUCm}{NM\%}$$

**e. Porcentaje corrector en función del número de horas de la prestación (NH%).** Se aplicará un porcentaje sobre el IUCmp dependiendo del número de horas semanales de prestación, con arreglo al siguiente cuadro:

Nº horas semanales	Porcentajes
	NH%
1	1,50%
2	2,85%
3	4,05%
4	5,10%
5	6,00%
6	6,75%
7	7,35%
8	7,80%
9	8,10%
10	8,25%
11	8,40%
12	8,55%
13	8,70%
14	8,85%
15	9,00%
16	9,15%
17	9,30%
18	9,45%
19	9,60%
20	9,75%
21	9,90%
22	10,05%
23	10,20%
24	10,35%
25	10,50%



Cada hora de exceso incrementará el porcentaje en un 0,30%.

**f. Coeficiente multiplicador fijo (CMF).** Se establece del siguiente modo, en función de la pensión mínima de jubilación (PMJ) vigente en el presente ejercicio:

$$CMF = \frac{IUCmp * 2}{PMJ} - 1$$

En los casos de familias que tengan a su cargo una persona anciana o discapacitada, objeto de prestación del SAD, se sustituirá en el CMF el divisor por el salario mínimo interprofesional (SMI), quedando el coeficiente del siguiente modo:

$$CMF = \frac{IUCmp * 2}{SMI} - 1$$

**g. Cálculo de la cuota tributaria (CT).** Se establece en relación a los elementos anteriormente citados, con arreglo a la siguiente fórmula:

$$CT = \frac{IUCmp * NH\% * CMF}{100}$$

La cantidad resultante se dividirá por el número de horas mensuales a prestar en cada caso, lo que dará como resultado el coste por hora (CTH):

$$CTH = \frac{CT}{N^{\circ} \text{ Horas mensual}}$$

Anualmente la cuota tributaria se actualizará aplicando el índice de precios al consumo (IPC) correspondiente al ejercicio anterior.

**h.** En ningún caso la cuota a pagar por la persona usuaria podrá exceder de 16,00€/h ni ser inferior a 9€/mes.

### **Art. 28.- Precio Público del SAD de naturaleza esencial.**

El precio público, o aportación de la persona usuaria en la prestación de SAD, de naturaleza esencial, a abonar por la prestación del servicio será la que se establezca en la resolución del Gobierno de Aragón en su normativa específica. El cálculo de la aportación de las personas en situación de dependencia en el coste del servicio, una vez determinada la capacidad económica personal, se regirá por lo establecido en la normativa específica de carácter autonómico. En este caso, la aportación del usuario se realizará directamente al IASS.



## **CAPÍTULO VII: DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS Y DE LAS PROFESIONALES DEL SERVICIO.**

### **Art. 29.- Derechos y deberes de las personas usuarias.**

#### 29.1.- Derechos de las personas usuarias:

- a. Ser respetadas y tratadas con dignidad.
- b. A recibir una atención individualizada acorde con las necesidades planteadas.
- c. A recibir adecuadamente el servicio con el contenido y duración que en cada caso se prescriba en el PIA especialmente en cuanto a tareas, puntualidad y horarios.
- d. A recibir información puntualmente de cualquier modificación en las condiciones o cambio en el régimen del servicio.
- e. A recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- f. A ser informada sobre el estado de tramitación de su expediente.
- g. A la intimidad, manteniéndose el secreto profesional sobre la información procedente de la prestación del servicio.
- h. A ser oídos sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como a conocer los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.
- i. Cualesquiera otros que les reconozcan las normas vigentes.
- j. A solicitar en cualquier momento la identificación personal como trabajadora del SAD.
- k. La confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y a ejercitar su derecho de acceso, rectificación, oposición y cancelación de sus datos personales.
- l. Cualesquiera otras que les reconozcan las normas vigentes.

#### 29.2.- Deberes de las personas usuarias:

- a. Aceptar y cumplir las condiciones que exige el servicio.
- b. Facilitar el ejercicio de las tareas del personal que atiende el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas.
- c. No exigir tareas o actividades no incluidas en su PIA.



d. Comunicar con suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio.

e. Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio.

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

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

h. Poner en conocimiento de los Servicios Sociales Municipales cualquier anomalía o irregularidad que se produzca en la prestación del SAD, siempre que se derive la negligencia, impuntualidad, falta de respeto o incumplimiento de lo estipulado en el PIA por parte de las auxiliares sociales del SAD o personal voluntario.

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

j. A no realizar donaciones ni al Ayuntamiento ni al personal del servicio en concepto de los servicios prestados.

k. A informar a los Servicios Sociales Municipales de aquellas enfermedades infectocontagiosas que sobrevinieran durante la prestación del servicio, a fin de tomar las medidas de protección necesarias por parte de las auxiliares de ayuda a domicilio.

29.3.- El no cumplimiento o la falta reiterada de los deberes reconocidos a las personas usuarias podrá dar lugar a sanciones.

El procedimiento sancionador se iniciará de oficio por parte de los Servicios Sociales Municipales. El expediente deberá contener obligatoriamente los siguientes documentos:

- Declaración jurada y descripción de los hechos acaecidos que dan lugar al inicio de las diligencias sancionadoras.
- Documento que recoja la información o declaración de las personas usuarias sobre la situación.
- Otras posibles informaciones de personas que demuestren tener información y conocimiento directo de la situación.
- Propuesta técnica de la trabajadora social de referencia.

Recibido el expediente por el Jefa del Área de Servicios Sociales, ésta será la encargada de elaborar el expediente sancionador y se elevará al Concejal responsable una propuesta de sanción.



El Plazo de este procedimiento se establece en 5 días hábiles. La resolución adoptada y motivada se comunicará por escrito a la persona usuaria, dándole un plazo de 5 días hábiles para que realice las alegaciones que considere. En el mismo día que se reciba el escrito en los Servicios Sociales Municipales, se remitirá contestación a la persona usuaria, bien ratificando la sanción o adoptando otra decisión.

La sanción podrá dar lugar a la suspensión temporal o definitiva del servicio.

Ante situaciones calificadas de “muy graves”, podrá acordarse la suspensión temporal del servicio, de manera inmediata, como medida cautelar. No pudiendo superar esta suspensión 5 días hábiles.

### **Art. 30.- Derechos y deberes de las auxiliares del SAD.**

#### 30.1.- Derechos de las auxiliares del SAD.

Las auxiliares, como personal específico del SAD y encargadas de la atención directa en los domicilios tienen los siguientes derechos:

- a. A conocer el contenido del PIA.
- b. A participar en el proceso de seguimiento del PIA.
- c. A ser informadas sobre aquellas características de las personas usuarias que puedan tener consecuencias para su salud, con el objeto de adoptar las medidas de protección necesarias.
- d. A no facilitar a la persona usuaria información personal: teléfono particular, domicilio...
- e. Respeto a su intimidad y su persona por parte de la persona usuaria y familiares.

#### 30.2.- Deberes de las auxiliares del SAD.

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

- a. A identificarse con la ficha que les reconoce como trabajadora del SAD, si así se lo solicitan.
- b. Prestar a las personas usuarias la atención adecuada a sus necesidades y realizar las tareas recogidas en el PIA.
- c. Utilizar el uniforme establecido por la empresa en la prestación del servicio.
- d. Guardar el debido sigilo profesional y confidencialidad.



e. A realizar las tareas señaladas en el PIA, en el horario y tiempo establecido, no pudiendo modificar dichos aspectos sin autorización previa de los Servicios Sociales Municipales.

f. A la no realización de trabajos de forma particular, dentro y fuera del horario establecido.

g. A no aceptar donaciones, ni regalos que les realicen en concepto de los servicios prestados.

El no cumplimiento o la falta reiterada de observación de las funciones establecidas en el Art. 11 del presente Reglamento o de los deberes señalados anteriormente se consideran faltas leves, graves o muy graves, de acuerdo con el Régimen Disciplinario que corresponda, en función de si la gestión del servicio es directa o indirecta.

## **CAPITULO VII: EVALUACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO.**

### **Art. 31.- Indicadores y evaluación.**

Con carácter anual se realizará una evaluación sobre la marcha del servicio, realizándose siempre una comparativa con respecto al año anterior. Para llevar a cabo dicha evaluación se contemplarán indicadores de carácter cuantitativo y cualitativo.

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

**En cuanto los indicadores cualitativos se observarán:** características de las personas usuarias atendidas, implicación de la familia u otras redes de apoyo, necesidades detectadas en la prestación del servicio, modificación de calendarios y repercusiones en las personas usuarias, readaptación del PIA, repercusiones, cumplimientos de horarios, causas de bajas del servicio...

Como resultado del proceso de evaluación se podrá proponer las modificaciones, cambios, mejoras que considere con el objetivo de mejorar y mantener adaptado el servicio a la realidad social de cada momento. De igual modo, el Ayuntamiento colaborará con el IASS, cumplimentando los documentos evaluativos que soliciten referidos al SAD y se utilizarán las aplicaciones informáticas establecidas para el seguimiento y evaluación del servicio en su totalidad.



Ayuntamiento  
de **Huesca**

Secretaría  
**Exp: 000003/2016-S-ORDENANZA**

Los Servicios Sociales Municipales se someten a las actuaciones pactadas con IASS, sobre seguimiento, evaluación, apoyo técnico e inspección de la prestación del SAD de naturaleza esencial encomendado al Ayuntamiento.

### **DISPOSICIÓN DEROGATORIA. DEROGACIÓN NORMATIVA.**

Queda derogado el Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio, cuyo texto fue publicado en el B.O.P. de Huesca del día 15 de junio de 2000.

### **DISPOSICIÓN FINAL. PUBLICACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR.**

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, una vez que el acuerdo de aprobación de este reglamento tenga carácter definitivo se publicará el texto íntegro del mismo en el Boletín Oficial de la Provincia, entrando en vigor a los quince días hábiles desde la publicación del texto de la misma en dicho Boletín.