

**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO Y SERVICIO DE  
APOYO A LA DINÁMICA FAMILIAR DE LA COMARCA DE CAMPO DE  
BORJA.**

**CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1.- *Concepto.* El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio social, público y comunitario, que presta una serie de atenciones a los individuos y/o familias en su domicilio, cuando se hallen en situaciones en las que no es posible la realización de sus actividades habituales, o en situaciones de conflicto psico-sociofamiliar para algunos de sus miembros, con el objetivo fundamental de evitar el desarraigo convivencial.

Artículo 2.- *Ambito de aplicación.* El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará en los municipios que componen la Comarca de Campo de Borja.

Artículo 3.- *Objetivos.*

- 1.- Evitar internamientos innecesarios para favorecer en el entorno.
- 2.- Prevenir situaciones de crisis personal y/o familiar.
- 3.- Proporcionar elementos formativos a las familias.
- 4.- Apoyar a la persona cuidadora.
- 5.- Elevar y/o estimular los niveles de autonomía personal en el medio habitual, favoreciendo la convivencia y participación en la vida comunitaria.
- 6.- Apoyar y desarrollar las competencias personales.
- 7.- Detectar situaciones que puedan requerir la intervención de otros servicios.

Art. 4.- *Principios de actuación.*

- 1.- Realizar únicamente lo que la persona o familia no puede hacer.
- 2.- No se reemplazará al usuario y/o familia en su responsabilidad, siendo el Servicio de Ayuda a Domicilio una prestación complementaria y de apoyo.
- 3.- Utilizar los recursos del entorno.

Art. 5.- *De los beneficiarios.* Podrán ser beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio las personas que cumplan los siguientes requisitos:

- 1.- Estar empadronado/a en alguno de los municipios que integran la Comarca de Campo de Borja.
- 2.- Personas dependientes, entendiéndose por tales las definidas en el artículo 1 de este Reglamento.
- 3.- A familias que convivan con un anciano/a o persona discapacitada y que por razones de salud o trabajo debidamente justificadas presenten dificultades para su atención. En lo referente a este punto y al anterior, que no puedan resolver la situación por sus propios medios.
- 4.- Con carácter general las personas o familias con problemas de autonomía personal, en situación de crisis, de desestructuración familiar y conflictos relacionales, de cargas familiares no compartidas, personas que vivan solas o sin atención suficiente, y cuantas otras puedan a través de estos servicios mejorar sus condiciones de convivencia y relación personal y familiar.

Se excluyen excepto en situaciones excepcionales, las personas que requieren una atención total, continuada y permanente.

El acceso al servicio podrá realizarse mediante un sistema de prioridades determinado por la situación de necesidad y socio familiar (según baremo anexo), y por la disponibilidad de créditos en el servicio.

## **CAPITULO II. PRESTACIONES: FUNCIONES Y ACTUACIONES A DESARROLLAR.**

Artículo 6.- *Prestaciones.* Servicio de Ayuda a Domicilio : Tiene por objeto la atención de necesidades relacionadas con una adecuada convivencia personal o familiar, ya sean estas esporádicas o permanentes, motivadas por desajustes convivenciales, limitación de la autonomía personal, soledad y aislamiento.

Artículo 7.- *Funciones.*

a) Preventiva: Manteniendo en su hogar a personas afectadas en su autonomía, apoyando o complementando la organización familiar y proporcionando elementos formativos a las familias.

b) Asistencial: Apoyando la realización de tareas cotidianas del hogar y de atención personal cuando la familia no existe o bien cuando por diversos motivos (laborales, formativos, culturales) no puede estar presente o bien ejercitar adecuadamente sus funciones.

c) Rehabilitadora: Facilitando los medios que posibiliten el retorno a su entorno natural, mejorando su capacidad de desenvolvimiento, recuperando la convivencia entre los miembros de la familia y estimulando la adquisición de competencias personales.

Artículo 8.- *Actuaciones, atenciones o servicios a desarrollar.*

a) De carácter personal: Actividades básicas que se dirigen al usuario, cuando éste no puede realizarlas por sí mismo, relacionadas con: apoyo en el aseo y cuidado personal, apoyo para comer, supervisión de la medicación simple, apoyo a la movilización dentro del hogar, compañía, acompañamiento fuera del hogar para realizar gestiones, actividades de ocio, y otras que faciliten una relación con el entorno.

b) De carácter doméstico: Actividades y tareas cotidianas del hogar, para completar las capacidades del usuario o de otras personas de su entorno inmediato, referidas a compra, preparación de alimentos, lavar, planchar, coser, ordenar ropa, limpieza y mantenimiento de la vivienda (espacios usados habitualmente por el usuario).

c) De carácter psicosocial y educativo: Intervenciones técnico-profesionales de apoyo al desarrollo de las capacidades personales, de adquisición de hábitos de conducta y habilidades básicas, de formación en hábitos convivenciales y de apoyo en la integración y socialización.

Las funciones que corresponden al campo sanitario y de la vivienda no se realizarán en ningún caso por los servicios de atención domiciliaria de los Servicios Sociales, si bien habrá de establecerse un procedimiento de colaboración entre todos los sistemas.

## **CAPITULO III. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

Art. 9.- *Régimen económico.* El Servicio de Ayuda a Domicilio dispondrá para su financiación de los siguientes recursos:

1.- Convenios de colaboración con Entidades Públicas competentes en la materia.

2.- Aportación económica de la Comarca Campo de Borja y Ayuntamientos.

3.- Aportaciones de los beneficiarios.

Art. 10.- El servicio a prestar vendrá condicionado por la situación de necesidad que lo genera, por los créditos disponibles para este programa, así como por la disponibilidad de recursos humanos.

Es un servicio de carácter diurno.

El límite máximo de atención se establece en 52 horas al mes.

El horario de atención lo determinarán siempre los Servicios Sociales de la Comarca, basándose en criterios de adecuación de las tareas a realizar y en función de la disponibilidad horaria.

Siempre tendrán prioridad los casos de atención personal.

Art. 11.- Medios humanos para el desarrollo del Servicio de Ayuda a Domicilio .

1.- Auxiliares de hogar, profesionales cuyo trabajo consiste en atender a los beneficiarios del servicio en su propio domicilio. Realizarán las tareas asignadas por el trabajador/a social para la adecuación a las necesidades del usuario, según las actuaciones señaladas en el artículo 8.

2.- Personal técnico, que realizará la recepción de casos, estudio, valoración, asignación de atenciones o servicios, tratamiento social y evaluación.

Art. 12.- *Procedimiento y tramitación:* La solicitud se presentará en los Registros Auxiliares de los Servicios Sociales de la Comarca. La documentación a aportar será toda aquella que se considere necesaria para la valoración de la situación y para la aplicación del precio público por prestación del servicio.

Recibida la solicitud junto con la documentación necesaria se procederá de la siguiente forma:

a) Procedimiento ordinario:

Se revisará la documentación y en caso de estar incompleta, desde el Servicio Social, se le requerirá para que subsane las deficiencias en el plazo de diez días. La presentación de los documentos tendrá carácter obligatorio. Pasado el plazo señalado para la presentación de la documentación requerida, sin haber presentado la misma, se entenderá desestimada su solicitud. El acceso al Servicio estará condicionado a la aplicación del baremo desarrollado en el anexo I.

Los Trabajadores/as Sociales emitirán informe-propuesta, en relación al caso, indicando las condiciones de la prestación. Así como la duración de la prestación del servicio (quedando en todo momento condicionado a la modificación de las circunstancias o al tiempo necesario según criterio técnico)

El Presidente de la Comarca dictará la resolución oportuna indicando los siguientes aspectos:

- En el caso de concesión de Servicio de Ayuda a Domicilio: datos personales del usuario, domicilio, horas y modalidad de atención, coste precio hora, fecha de comienzo del Servicio y duración del mismo, según informe técnico.
- En el caso de que la solicitud pase a lista de espera (por no disponer de medios para atenderla): se le comunicará al usuario el estado de su solicitud, en lista de espera, señalando la puntuación obtenida según el baremo de acceso. Cuando ya exista disponibilidad de horas el Trabajador/a social realizará informe indicando las condiciones del Servicio y se seguirá el procedimiento indicado para la concesión.

- En caso de denegación: se indicará el motivo.

b) Procedimiento de urgencia:

En casos excepcionales el Presidente de la Comarca reconocerá la prestación del servicio, previo informe del Trabajador Social, en el plazo más breve posible.

Art. 13.- *Altas y bajas.*

Altas: la notificación de la concesión del servicio al usuario, tendrá el carácter de orden de alta.

Altas temporales: tendrán carácter de alta temporal en el Servicio, el acceso al mismo como consecuencia de la baja temporal de un usuario. La resolución del Presidente de la Comarca deberá señalar la condición de alta temporal y la duración de la misma será hasta la incorporación al servicio del usuario que motivó la baja temporal. El usuario al que se le concede alta temporal, pagará por la prestación del Servicio el precio hora que le corresponde, resultante de la aplicación del precio público existente.

Se dará alta temporal a los usuarios en situación de lista de espera. Si no existiese lista de espera o el usuario no aceptase un alta temporal, se procederá al reparto, de las horas temporales disponibles, entre los usuarios ya incluidos en el Servicio.

El reparto de horas supone un refuerzo a las tareas ya asignadas dentro del Servicio de Ayuda a Domicilio a ese usuario. Siempre se tendrá en cuenta la aceptación de esas horas temporales por parte del usuario. El usuario pagará el coste hora que le corresponda y que ya tuviese calculado por la totalidad de las horas prestadas, incluidas las temporales.

Bajas:

a) Temporales: su duración tendrá un máximo de tres meses y será por las causas siguientes: hospitalización (no se computarán los tres meses), vacaciones, traslado temporal al domicilio de familiares que puedan realizar las tareas del Servicio de Ayuda a Domicilio cuando su presencia supere la semana, por estancia temporal en un centro residencial.

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

b) Definitivas, cuyos casos serán:

- a) Haber superado el periodo de tres meses, anteriormente fijado, salvo hospitalización prolongada.
- b) Fallecimiento del beneficiario.
- c) Ingreso en Centro Residencial de forma definitiva.
- d) Por desaparición de las circunstancias que motivaron la concesión del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- e) A petición del beneficiario.
- f) Por falta de adaptación a las condiciones fijadas por los Servicios Sociales de la Comarca.
- g) Por falta de respeto a la auxiliar de hogar.
- h) Por incumplimiento de las obligaciones de los usuarios que vienen reflejadas en este Reglamento.

En los supuestos: a), d), f), g), y h) se iniciará el expediente de baja del Servicio mediante resolución del Presidente de la Comarca y en el que constarán obligatoriamente los motivos por los que causa baja así como la fecha a partir de la cual se hace efectiva.

El expediente de baja del Servicio se iniciará por el Presidente de la Comarca, previa comunicación del Trabajador/a Social. Se dará audiencia a los interesados para que en el plazo de diez días formulen las alegaciones y presenten las pruebas que estimen oportunas, pudiendo presentar los recursos que procedan. Transcurrido dicho plazo se continuará con el procedimiento, aunque el beneficiario no hubiese hecho ejercicio de su derecho.

Artículo 14.- *Precio por prestación del servicio:* El Consejo Comarcal establecerá a través de la reglamentación oportuna el sistema de precios por prestación del servicio. En todo caso podrá eximirse del pago a los usuarios con recursos económicos insuficientes y a lo establecido por la valoración de los técnicos del servicio.

El cálculo de la cuota a pagar será el resultante de la aplicación del precio público establecido por el número de horas prestadas.

#### **CAPÍTULO IV. REVISIONES**

Artículo 15.- Si una vez concedido el Servicio de Ayuda a Domicilio se comprueba que los datos facilitados por los usuarios referidos a su situación han sufrido variación, se procederá a la actualización de los mismos. Si esta revisión tuviera repercusiones sobre el montante de la aportación económica que debe hacer el usuario, la Comarca facturará el precio resultante de la totalidad de las horas trabajadas desde la fechas en que se produjo la variación.

Artículo 16.- El Consejo Comarcal podrá promover a la revisión de datos económicos de los usuarios siempre que lo crea conveniente.

#### **CAPITULO V. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

Artículo 17.- Una vez iniciado el Servicio de Ayuda a Domicilio se realizará seguimiento y evaluación de cada caso por los Trabajadores/as Sociales de la Comarca, con visitas a domicilio cuando se estime oportuno así como contactos periódicos con las auxiliares de ayuda a domicilio.

#### **CAPITULO VI. DERECHOS Y DEBERES**

Artículo 18.- *De los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio .*

1. DERECHOS:

- a) A cumplimiento fiel de lo estipulado en el documento compromisos del usuario y de concesión del Servicio de Ayuda a Domicilio .
- b) A la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio con la máxima diligencia, puntualidad y cuidado, recibiendo adecuadamente el Servicio en el horario asignado.
- c) A ser informados de cualquier modificación de las condiciones del Servicio.
- d) A la intimidad, dignidad y tener garantizada la confidencialidad.
- e) A ser tratados con respeto por parte del personal relacionado con el Servicio de Ayuda a Domicilio .

- f) A dar conocimiento por escrito de todas las deficiencias de la prestación y hacer aquellas reclamaciones que considere oportunas.
- g) A ser orientados en la búsqueda de recursos alternativos que, en su caso, fueran necesarios.
- h) A proponer el horario que considere más adecuado a sus necesidades. Esto no será condición para que se le pueda asignar un horario distinto al propuesto.

## 2. DEBERES:

- a) Estar empadronado y tener residencia efectiva en uno de los municipios de la Comarca Campo de Borja.
- b) Abonar en tiempo y forma la cuota correspondiente según la tasa fijada por prestación del Servicio.
- c) Tratar con respeto y dignidad a las Auxiliares de Hogar, personal técnico del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- d) Estar presentes en el domicilio en el momento de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio , salvo causa justificada.
- e) Comunicar, con la antelación suficiente si fuera posible, cualquier ausencia del domicilio en el momento de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio . Se hará por escrito si el tiempo de ausencia es superior a una semana.
- f) Comunicar a los Servicios Sociales Comarcales cualquier anomalía que se produzca en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio .
- g) Informar a los Servicios Sociales Comarcales de aquellas enfermedades infecto contagiosas que tuvieran al inicio de la prestación o sobrevinieran durante la prestación del Servicio, a fin de tomar las medidas de protección necesarias por parte de las Auxiliares de Hogar.
- h) La vivienda reunirá unas condiciones estructurales y de salubridad mínimas, pudiendo exigirse la adecuación de la vivienda con equipamiento básico.
- i) Facilitar la información que le sea requerida para la cumplimentación de la documentación básica, así como de las tareas de seguimiento del funcionamiento del Servicio.
- j) Aceptar la distribución de horario y de personal que los técnicos del Servicio establezcan según la disponibilidad y organización del Servicio de Ayuda a Domicilio .
- k) En los casos que se considere necesario se establecerán compromisos de obligado cumplimiento.

## **CAPITULO VII. INFRACCIONES Y SANCIONES**

Artículo 20.- El incumplimiento de alguna de estas obligaciones dará lugar a las sanciones que se establezcan por parte del Presidente del Consejo Comarcal de la Comarca Campo de Borja, previo informe de los técnicos, y dando audiencia al interesado, pudiendo interponerse las reclamaciones o recursos oportunos de acuerdo con las leyes de procedimiento administrativo y de la jurisdicción contencioso-administrativa en vigor y sus normas de aplicación.

## **CAPITULO VIII. DISPOSICIONES GENERALES.**

*Primera:* Cualquier excepción a lo indicado en este Reglamento deberá ser elevada con la suficiente antelación a la Comisión de Acción Social, para que resuelva lo que estime oportuno y lo someta a la aprobación del órgano competente. Esa solicitud deberá ir acompañada del informe social justificativo en el que debe figurar la causa que motiva la excepción, así como el contenido de la misma.

#### *Disposiciones transitorias*

*Primera:* Los beneficiarios que tengan concedido el Servicio de Ayuda a Domicilio por parte de la Comarca Campo de Borja, o con anterioridad a la fecha en que la misma asumió las competencias relativas a Acción Social de forma previa a la entrada en vigor del presente Reglamento, mantendrán el derecho a recibir el Servicio, adaptándose a las condiciones del presente Reglamento y quedando sujeto a posibles revisiones si se considerase necesario.

#### *Disposiciones adicionales*

*Primera:* Todas las referencias que se hacen en el Reglamento al salario mínimo interprofesional se entenderán hechas a la cantidad que apruebe cada año el órgano competente.

*Segunda:* Se delega a la Comisión de Acción Social y al Consejero delegado de Acción Social, la facultad de proponer modificar el baremo de acceso al Servicio y la propuesta de modificar el presente Reglamento, previo informe de los Trabajadores Sociales del Servicio Social Comarcal, debiendo ser aprobado en Consejo Comarcal para su aprobación definitiva.

Contra la aprobación definitiva, que agota la vía administrativa, podrán interponerse los siguientes recursos de conformidad con lo previsto en la Ley 30 / 1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en la Ley 29 / 1998, de 13 de Julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso- Administrativa:

- Potestativamente, recurso de reposición, ante el Consejo Comarcal en el plazo de un mes computado a partir del día siguiente al de la publicación del presente anuncio.
- Recurso contencioso administrativo, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la publicación del presente anuncio. En caso de interposición del recurso de reposición potestativo, no se podrá interponer recurso contencioso-administrativo hasta que sea resuelto expresamente o se haya producido la desestimación presunta del recurso de reposición interpuesto.

Todo ello sin perjuicio de que el interesado pueda interponer cualquier otro que estime pertinente en defensa de sus derechos.

En Borja a 13 de Agosto de 2004

EL PRESIDENTE

Fdo. Sergio Pérez Pueyo

