



AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

## Normativa municipal

### REGLAMENTO DEL SERVICIO MUNICIPAL DE AYUDA A DOMICILIO

**Tipo de Disposición:** Reglamento

#### **Imposición:**

**Aprobación inicial:** Acuerdo del Pleno ordinario, 26.11.1993.

**Publicación:** Este dato no consta.

**Resultado exposición pública:** Sin formulación de alegaciones.

**Aprobación definitiva:** Acuerdo del Pleno ordinario, 25.2.1994.

**Publicación:** Anexo BOP 8.4.1994.

**Entrada en vigor:** 8.5.1994.



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

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

A partir del año 1990 el Excelentísimo Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria inicia la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio. Ha sido en el transcurso del tiempo y con la experiencia adquirida y el aumento de la demanda lo que ha motivado que se regule la referida prestación con las adecuaciones necesarias a las normas vigentes.

La Ley 9/1987 de 28 de abril de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma Canaria en su preámbulo II establece los principios que configuran la ley, siendo en síntesis los siguientes:

- a) Responsabilidad pública.
- b) Solidaridad.
- c) Universalidad.
- d) Globalidad.
- e) Normalización.

Siendo su objetivo prioritario dentro del sistema de Servicios Sociales la “Prevención y eliminación de los factores etiológicos que conducen a situaciones de marginación social”.

Por otro lado la ley indica que los Servicios Sociales se orientarán con carácter general a toda la población y sus áreas de actuación quedan definidas en el art. 4 y especialmente en materia de Tercera Edad hace referencia a la atención y promoción del bienestar para normalizar y facilitar las condiciones de vida que contribuyen a la conservación de la plenitud de sus facultades físicas y psíquicas, así como su integración social.

Asimismo en su artículo 6.3 c) cita textualmente la referencia a la prestación de la Ayuda a Domicilio diciendo:

“Tendrá por objeto prestar una serie de atenciones de carácter doméstico, social, de apoyo psicológico y rehabilitador, a los individuos y las familias que se hallen en situaciones de especial necesidad, facilitándoles así la permanencia y autonomía en el medio habitual de convivencia”.

### **CAPÍTULO I**

#### **Disposiciones generales**

#### **Artículo 1.- Ámbito de aplicación**

El Servicio de Ayuda a Domicilio del Excmo. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria consiste en la prestación de una serie de atenciones y/o cuidados de carácter personal, doméstico y social a los individuos y/o familias en sus domicilios, cuando se hallen en situaciones en las que no sea posible la realización de sus actividades habituales o en situaciones de conflictos psico-familiares para algunos de sus miembros.

#### **Artículo 2**

Los objetivos que persigue este Servicio son:



AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

- a) Facilitar la autonomía personal de los beneficiarios, así como las condiciones higiénicas adecuadas.
- b) Mantenerlos en su medio habitual y mejorar la calidad de vida.
- c) Prevenir situaciones personales que puedan motivar un deterioro físico y psíquico y su marginación social.
- d) Lograr un marco de convivencia familiar saludable y una relación positiva en el entorno.
- e) Prevenir internamientos innecesarios en instituciones

**Artículo 3.- Condiciones de admisión**

Podrán solicitar el Servicio de Ayuda a Domicilio municipal los individuos y/o familias con incapacidad total o parcial, temporal o permanente que les impida desenvolverse con normalidad en las actividades habituales o en situaciones de conflictos psico-familiares para algunos de sus miembros, y

- a) Estén empadronados en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.
- b) Requieran algunas de las modalidades contempladas en el capítulo de prestaciones.
- c) Dentro del horario establecido a tal efecto en el art. 5.º.

**CAPÍTULO II**  
**Del contenido del Servicio de Ayuda a Domicilio**

**Artículo 4**

Las modalidades de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio serán las siguientes:

- a) Tareas generales de atención en el hogar:

1.- Limpieza de la vivienda: ésta se adecuará a una actividad de limpieza cotidiana y general, salvo casos específicos de necesidad que sean determinados por el técnico municipal responsable.

2.- Lavado, repaso y planchado de ropa, siempre y cuando el beneficiario del Servicio disponga de medios técnicos oportunos (lavado y plancha fundamentalmente).

3.- Realización de compras domésticas a cuenta del usuario del Servicio.

4.- Preparación y cocinado de alimentos.

5.- Cualquier otra actividad necesaria para el normal funcionamiento del domicilio del usuario.



## AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

### b) Tareas de atención personal:

1.- Aseo personal, incluyendo cambio de ropa, lavado de cabello, y todo aquello que requiera la higiene habitual.

2.- Atención especial al mantenimiento de la higiene personal para encamados e incontinentes a fin de evitar la formación de úlceras.

3.- Ayuda o apoyo a la movilización en la casa, ayuda para la ingestión de medicamentos prescritos, levantar de la cama y acostar. Queda terminantemente prohibido realizar curas de cualquier tipo, así como administrar alimentos y/o medicamentos por vía muscular, intravenosa o similares.

### c) Tareas de carácter social:

1.- Asesoramiento, seguimiento y tratamiento social.

2.- Atención técnico-profesional para desarrollar las capacidades personales.

3.- Intervención en el proceso educativo y de promoción de hábitos personales y sociales.

### **Artículo 5.- Horario**

El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará todos los días del año a excepción de domingos y festivos. Es un servicio diurno, siendo flexible en cuanto a mañanas o tardes.

El límite de horas de prestación será de 2 horas al día, 12 horas a la semana y 52 horas al mes.

En aquellos casos de minusvalía superior al 90% será el técnico quien valorará el límite horario a establecer por día.

## **CAPÍTULO III Organización y funcionamiento**

### **Artículo 6**

El procedimiento mediante el cual se realizará el Servicio de Ayuda a Domicilio será mediante la adjudicación del servicio en cualquiera de las formas de concertación o contrato que posibilite la legislación vigente, sin que en ningún caso ello signifique establecimiento de relación laboral entre el Ayuntamiento y los trabajadores de la Empresa adjudicataria.

### **Artículo 7.- Medios humanos**

La realización de las prestaciones que contiene el Servicio de Ayuda a Domicilio se realizarán directamente a través de:

1) Auxiliares de Hogar, que son los profesionales encargados de realizar las tareas asignadas por el/la Asistente Social correspondiente, concretadas en las tareas generales de



atención en el hogar y tareas de atención personal, según los artículos 4 y 5 de este reglamento.

2) Educadores Familiares, que realizarán tareas sobre educación para la alimentación, higiene familiar, organización y economía familiar, planificación familiar, relaciones familiares, convivencia en el entorno social y ajuste al medio escolar.

3) Asistente Social, que realizará tareas de recepción de casos, información y orientación y asesoramiento, estudio de solicitudes, asignación de modalidades de la prestación, seguimiento, control y tratamiento social de los casos.

4) Se contemplarán además las tareas del Voluntariado Social, como las que desempeñen aquellas personas que desarrollen la prestación social sustitutoria.

Si bien este es el personal que directamente interviene en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, se contará con el tipo de personal para las tareas administrativas y organizativas que sean precisas.

#### **Artículo 8.- Instrucción y tramitación de las prestaciones**

El procedimiento para la concesión de las prestaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio podrá iniciarse de oficio o por solicitud de la persona interesada.

Si se inicia de oficio el procedimiento, será por acuerdo de órgano competente, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, a petición razonada de otros órganos o por denuncia, previo informe preceptivo.

En todo caso el procedimiento se ajustará a lo legislado a través de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, sobre Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, a través de los artículos 68 hasta el 72 inclusive.

#### **Artículo 9**

A las solicitudes de acompañarán los siguientes documentos:

- 1) Solicitud conforme a modelo normalizado.
- 2) Certificación de empadronamiento.
- 3) Fotocopia del DNI del solicitante, cónyuge o compañero/a.
- 4) Fotocopia del Libro de Familia.
- 5) Fotocopia de sentencia de separación o divorcio.
- 6) Fotocopia de documento de cobertura sanitaria.



7) Justificante de ingresos de la Unidad Convivencial.

8) Certificación de tributación de Hacienda.

9) Las personas que padezcan alguna minusvalía física, psíquica o sensorial, presentarán certificado del INSERSO donde se reconozca la citada minusvalía.

La acreditación de estos documentos tendrá carácter obligatorio; la falta de alguno de ellos supondrá la exclusión del Servicio de Ayuda a Domicilio.

### **Artículo 10.- Tramitación de solicitudes**

La tramitación de las solicitudes podrá seguir dos procedimientos:

1) Procedimiento Ordinario.- Las solicitudes, una vez cumplimentadas junto con la documentación expresada en el art. 9 y entregadas en los Centros Municipales de Servicios Sociales quien, a su vez, pasará al registro general del Excmo. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Posteriormente por el/la Asistente Social, se emitirá informe-valoración de cada una de las solicitudes.

Semanalmente los Centros Municipales de Servicios Sociales, enviarán todas las solicitudes recibidas al Servicio para su estudio y valoración, teniendo en cuenta que vayan acompañadas de todos los documentos exigidos en la presente normativa, requiriendo en su caso, a aquellos solicitantes que no hayan acompañado la documentación necesaria para que en el plazo de 10 días subsane las faltas o acompañe los documentos preceptivos.

Asimismo se les indicará que si así no lo hiciere se le tendrá por desistido de su petición, archivándose sin más trámite, en los efectos previstos en el art. 42.1 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre.

La delegación de Servicios Sociales resolverá el expediente previo informe del Asistente Social y de aquellos otros que se estimasen oportunos por el Servicio, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a aquel en que se haya completado la documentación preceptiva, y será comunicado por escrito por el jefe del Servicio.

El informe del Asistente Social se elaborará por escrito, poniéndose de manifiesto todas las particularidades socio-económicas del solicitante y como asimismo si cumple los requisitos señalados para percibir las prestaciones solicitadas y contempladas en el Servicio, así como los días y horas que se prestarán.

2) Procedimiento de urgencia.- La Delegación Municipal de Servicios Sociales, en el plazo de 72 horas a contar desde la presentación de la solicitud resolverá el expediente, sin más trámite que los documentos siguientes:

- Solicitud, conforme a modelo normalizado.



- Fotocopia DNI del solicitante

y a la vista del informe del Asistente Social en el que se recogerá el carácter prioritario y urgente de la prestación y será comunicado por escrito por el Jefe del Servicio, debiendo indicar en todo caso el tipo de prestación concedida, los días y horas asignados.

Las solicitudes se valorarán, para la concesión de las prestaciones teniendo en cuenta la característica socio-económicas del usuario, o de la familia, así como su grado de autonomía.

### **Artículo 11**

En el procedimiento para la realización del estudio de las solicitudes, se aplicarán por los técnicos municipales correspondientes una batería de criterios que figuran en el baremo establecido en el Anexo 1 del presente Reglamento.

## **CAPÍTULO IV Comunicación y coordinación**

### **Artículo 12.- Altas**

Concedido el Servicio, le será notificado al beneficiario o representante legal del mismo. Esta notificación tendrá el carácter de orden de Alta para la Empresa y se especificará el tipo de prestación que va a recibir el beneficiario y el número de horas; asimismo se notificará al Centro Municipal de Servicios Sociales y al técnico que corresponda.

En la incorporación del Servicio de Ayuda a Domicilio, se contará el primer día de la prestación y en el domicilio del perceptor, con la presencia del Asistente Social, el Auxiliar de Hogar, y la Coordinadora que designe la Empresa, a fin de suscribir el "Parte de Inicio" entre Beneficiario y Coordinadora que represente a la Empresa.

Asimismo el/la Asistente Social velará para que una vez concedida la prestación, ésta se aplique correctamente.

### **Artículo 13.- Bajas**

Se producirán éstas por las siguientes situaciones:

1.- Por voluntad o renuncia del interesado.

2.- Si a consecuencia de investigaciones resultara que el Beneficiario no reúne los requisitos para seguir con la prestación.

La Baja en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio se cumplimentará en un documento suscrito por el/la Asistente Social del Centro correspondiente y contendrá los datos de identificación del usuario y los motivos por los que causa Baja, así como la fecha en que se dejará de prestar el Servicio.



## AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

En el caso de Baja señalado en el segundo supuesto, y antes de dictarse resolución por parte de la Delegación, se dará audiencia al interesado, para que en el plazo de DIEZ días hábiles formule las alegaciones y presente las pruebas que estime oportunas. Transcurrido dicho plazo se continuará el procedimiento, aunque el solicitante no hubiere ejercitado su derecho.

La Delegación de Servicios Sociales dictará la resolución procedente, notificándole al interesado a través del Servicio.

Las Bajas podrán ser de dos tipos:

a) Baja Temporal.- Será aquella en la que, en un máximo de TRES meses, el usuario ingresa en una residencia, hospital u otro lugar y de forma provisional, para lo cual se tendrá en cuenta un posible retorno al Servicio en un plazo de TRES meses.

b) Baja Definitiva.- Se considerará como tal aquella que supere los TRES meses de baja temporal, o por la finalización del Servicio por cualquier causa no temporal.

### CAPÍTULO V Evaluación y seguimiento

#### Artículo 14

Una vez iniciado el Servicio se llevará a cabo un seguimiento del caso, que consistirá, en visita mensual, como mínimo a cada uno de los Beneficiarios.

Se efectuará siempre por Asistente Social del Centro Municipal de Servicios Sociales correspondiente.

### CAPÍTULO VI Revisiones

#### Artículo 15

Si una vez asignado el Servicio de Ayuda a Domicilio se comprueba que los datos proporcionados por el usuario no son ciertos, se procederá a la actualización de los mismos, como asimismo se realizará la actualización de los ingresos económicos de la Unidad Convivencial de forma anual.

Con la incorporación del Servicio de Ayuda a Domicilio también podrán ser revisados los horarios establecidos, reservándose el derecho el Excelentísimo Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria de hacer las modificaciones pertinentes en base al estado de necesidad y a la demanda existente en cada momento.





## CAPÍTULO VII

### **Deberes y derechos del perceptor del Servicio de Ayuda a Domicilio**

#### **Artículo 16.- Derechos**

El perceptor del Servicio de Ayuda a Domicilio tendrá derecho:

- 1) A percibir el Servicio siempre que tanto los individuos como las familias, por circunstancias de diversa índole, no puedan valerse por sí mismos para el desempeño de diversas actividades para la subsistencia cotidiana.
- 2) A recibir en su domicilio a un Auxiliar de Hogar que le posibilitará la ayuda necesaria para permanecer en su hogar y no internarse en una residencia.
- 3) A recibir “el tipo de ayuda” que demande ante el Centro Municipal de Servicios Sociales correspondiente, previo estudio y valoración que realizará el Técnico correspondiente en relación a su situación socio-económica.
- 4) A que los días y horas señalados por el Técnico responsable acuda al domicilio un Auxiliar de Hogar.
- 5) A reclamar cuando por cualquier circunstancia lo considere oportuno.

#### **Artículo 17.- Deberes**

El perceptor del Servicio de Ayuda a Domicilio tendrá el deber de:

- 1) No ausentarse del domicilio por “razones injustificadas” cuando sea día señalado para prestarle el Servicio.
- 2) Comunicar a su Centro Municipal de Servicios Sociales las ausencias por razones de vacaciones con suficiente antelación de al menos 15 días así como informar al menos con 5 días de antelación las ausencias por causas justificadas.
- 3) Comunicar al Centro Municipal de Servicios Sociales cualquier anomalía en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- 4) Contactar siempre con el Centro Municipal de Servicios Sociales para cualquier asunto relacionado con el Servicio; es el Ayuntamiento, a través de sus Servicios Sociales quien le presta este Servicio.
- 5) Tratar correctamente a las personas que le ayuden en el domicilio ya que están para apoyar y hacer la vida en el hogar más fácil.
- 6) Cuando por empeoramiento de las condiciones físicas o sociales requiera aumento de tiempo en el apoyo que recibe, lo deberá comunicar al Centro Municipal de Servicios Sociales.



7) No encomendar al Auxiliar de Hogar cualquier otra tarea no establecida por el Técnico municipal.

### **Disposiciones transitorias**

Primera.- Una vez aprobados por el Pleno del Excmo. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria la presente normativa y baremo y publicado en el Boletín Oficial de la Provincia, se concederá un período de seis meses de adaptación a las nuevas normativas para aquellos usuarios que están recibiendo el Servicio de Ayuda a Domicilio.

Segunda.- La puesta en marcha de esta normativa precisará de un proceso de adaptación a la nueva situación, en cuanto a la creación y utilización de los medios técnicos necesarios por parte de los profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio, un período no inferior a tres meses, a partir del día siguiente de su entrada en vigor.

Tercera.- La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio será incompatible con la ayuda de Servicios Personales en el domicilio, con la de asistencia especializada con cobertura total o parcial de necesidades en el área personal que establece anualmente la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de la Comunidad Autónoma Canaria de Ayudas y Subvenciones en el área de Servicios Sociales.

Además será incompatible con la prestación de integración social de los minusválidos, Ley 13/82 de 7 de abril, en lo referido a acción protectora que comprende el subsidio por ayuda a terceras personas.

Cuarta.- La financiación para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio se realizará con cargo al Presupuesto municipal y de subvenciones que se reciban al efecto.

Asimismo se prevé la elaboración de una Ordenanza Fiscal que contemple la aportación económica por parte de los usuarios que puedan sufragarse o participar en la prestación.

### **Disposiciones finales**

Primera.- Se faculta a Ilustrísimo Señor Alcalde y por su delegación al Concejal Delegado de Servicios Sociales para dictar las disposiciones internas oportunas que puedan complementar los apartados contenidos en estas normas.

Segunda.- Estas normas, una vez aprobadas definitivamente entrarán en vigor transcurrido un mes de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

## **ANEXO 1**

Se toma como referencia a aplicar el Baremo siguiente para la concesión de Servicios de Ayuda a Domicilio:

A) RENTAS PER CAPITA ANUAL DEL SOLICITANTE EN RELACIÓN AL S.M.I. VIGENTE



AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

<b>A.1.- <u>Personas que viven solas</u></b>	<b>PUNTOS</b>
1. Ingresos hasta 0,5 de SMI.....	45
2. Ingresos comprendidos entre el 0,5 y el 0,8 del SMI....	35
3. Ingresos comprendidos entre el 0,8 y el 1,2 del SMI....	25
4. Ingresos comprendidos entre el 1,2 y el 1,5 del SMI....	15
5. Ingresos comprendidos entre el 1,5 y el 1,9 del SMI....	5
6. Ingresos superiores al 1,9 del SMI.....	0
<b>A.2.- <u>Unidades convivenciales de dos miembros</u></b>	<b>PUNTOS</b>
1. Ingresos hasta 0,3 de SMI.....	45
2. Ingresos comprendidos entre el 0,3 y el 0,5 del SMI....	35
3. Ingresos comprendidos entre el 0,5 y el 0,7 del SMI....	25
4. Ingresos comprendidos entre el 0,7 y el 0,9 del SMI....	15
5. Ingresos comprendidos entre el 0,9 y el 1 del SMI.....	5
6. Ingresos superiores al SMI.....	0
<b>A.3.- <u>Unidades convivenciales de tres y más miembros</u></b>	<b>PUNTOS</b>
1. Ingresos hasta el 0,3 de SMI.....	45
2. Ingresos entre el 0,3 y el 0,4 del SMI.....	35
3. Ingresos entre el 0,4 y el 0,5 del SMI.....	25
4. Ingresos entre el 0,5 y el 0,6 del SMI.....	15
5. Ingresos entre el 0,6 y el 0,7 del SMI.....	5
6. Ingresos superiores al 0,7 del SMI.....	0
<b>B) GRADO DE AUTONOMÍA PERSONAL</b>	<b>PUNTOS</b>
B.1.- Necesita ayuda continua para todo.....	40
B.2.- Dependencia parcial (continua para alguna actividad)....	30
B.3.- Dependencia intermitente (ayudas por temporadas).....	20
B.4.- Autónomo, aunque con dificultad.....	10
B.5.- Autónomo total.....	0

**C) VALORACIÓN TÉCNICA**

El técnico puede aumentar de 1 a 15 puntos o dejar la puntuación resultante de las dos primeras variables, según lo considere oportuno.

*Documento de carácter informativo. La versión oficial puede consultarse en la publicación realizada en el Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas, de fecha 8 de abril de 1994.*