

AYUNTAMIENTO DE MOTA DEL CUERVO**ANUNCIO**

Finalizado el plazo de exposición pública del acuerdo de aprobación inicial del Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Mota del Cuervo, adoptado por el Ayuntamiento en sesión plenaria 26 de junio de 2026 y publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Cuenca número 74, de fecha 1 de julio de 2026, y no habiéndose presentado reclamaciones, se eleva a definitivo dicho acuerdo.

“REGLAMENTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE MOTA DEL CUERVO.**DISPOSICIONES GENERALES**

El presente Reglamento es de aplicación al Servicio de Ayuda a Domicilio gestionado de forma directa por el Excmo. Ayuntamiento de Mota del Cuervo. Tiene por finalidad regular las relaciones que se establecen entre profesionales, usuarios/as y familias o representantes legales que participen en el funcionamiento del servicio.

LEGISLACIÓN APLICABLE

Decreto 87/2016 Marco de concertación con Entidades Locales para la prestación de Servicios Sociales de Atención Primaria

Ley 14/2010, de 16 de diciembre de Servicios Sociales de Castilla la Mancha

Ley 39/2006, 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia

Orden de 20-02-2007, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se modifica la Orden de 22-01-2003, por la que se regulan y actualizan las prescripciones técnicas y el baremo de acceso del Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia.

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Orden 41/2024, de 21 de marzo, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se modifica la Orden 1/2017, de 13 de enero, por la que se establecen los criterios de financiación para la suscripción de convenios con las entidades locales para la prestación de servicios sociales de atención primaria en Castilla-La Mancha.

Otras Normativas e instrucciones aplicables al servicio.

OBJETIVOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

La Ayuda a Domicilio forma parte del Catálogo de Prestaciones técnicas de Servicios Sociales de Atención Primaria.

Tiene por objeto la atención y prevención de situaciones de necesidad personal y social que dificultan que la persona o unidad familiar pueda permanecer en su medio habitual de convivencia en condiciones adecuadas.

Para ello se proporcionará en el domicilio tanto atención personal, como a las necesidades de la vivienda, así como orientación para proporcionar estrategias que permitan a la persona y a la unidad familiar adquirir un mayor nivel de autonomía completando siempre la labor de la unidad familiar siendo un servicio de apoyo y complementario.

RELACION JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA

La financiación del SAD se establece mediante conciertos y/o convenios de colaboración con la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha, cuotas de los usuarios del servicio y aportaciones propias del Excelentísimo Ayuntamiento de Mota del Cuervo. El Servicio de Ayuda a Domicilio es de titularidad pública y su organización es competencia del Ayuntamiento de Mota del Cuervo, conforme a los criterios y directrices contenidas en el Convenio con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, de renovación anual.

AMBITO DE ACTUACIÓN.

Serán Beneficiarios/as las personas que estando en situación de necesidad, superen el baremo establecido y les sea reconocido dicho recurso conforme establece la normativa de y/o sea prescrito, tendrán garantizada esta prestación cuando le haya sido reconocida la situación de dependencia y se le haya prescrito en el Programa Individual de Atención

TAREAS DE LAS AUXILIARES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El servicio de Ayuda a Domicilio consiste en la prestación de todos o algunos de estos servicios:

a) Básicas de carácter personal y doméstico: comprende las atenciones necesarias en la realización de tareas de limpieza de la vivienda, lavado y planchado de ropa, realización de compras, preparación o servicio de comidas, movilización, aseo

personal y vestido para facilitar a la persona su normal desenvolvimiento en el domicilio. El servicio se prestará según convenio firmado entre la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha y el Ayuntamiento de Mota del Cuervo, debiendo, en todo caso, atender a lo dispuesto en el convenio colectivo del Ayuntamiento de Mota del Cuervo.

b) Complementarias de prevención, promoción e inserción social: comprenden las atenciones de carácter psico-social, compañía y movilidad, información y gestión.

1.- TAREAS DE CARÁCTER PERSONAL

Son aquellas actividades que fundamentalmente recaen sobre la propia persona destinataria de la prestación, dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas, tanto para el desenvolvimiento personal como de la unidad de convivencia, en el domicilio y en relación con su comunidad.

El Servicio de Ayuda a Domicilio queda definido en la Ley de Servicios Sociales de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (Ley 14/2010 de 16 de diciembre), en su artículo 36 d) como «Tiene por objeto atender las situaciones de dependencia ya sean laborales, económicas, educativas, sanitarias, personales y sociales que dificulten que la persona o unidad familiar pueda desenvolverse con autonomía en su domicilio y entorno habitual, favoreciendo las condiciones necesarias que hagan posible la permanencia en su medio habitual de convivencia en condiciones adecuadas»

Estas tareas comprenden:

A) ACOMPAÑAMIENTOS

Son aquéllos que el/la Trabajador/a social podrá prescribir cuando considere necesario acompañar al usuario/a (o familiar) a gestiones, centros educativos, centros de salud y/o a actividades lúdicas, culturales, o referidos a cualquier otra propuesta por el/la Trabajador/a social en su plan de intervención.

B) ALIMENTACIÓN Y MEDICACIÓN

- El control de dietas y medicación sólo se considerará para aquellos/as usuarios/as que vivan solos/as, sin familiares que puedan realizar tal control y que cuenten con prescripción facultativa.

Actualmente, la medicación pautaada a los usuarios/as viene preparada desde el servicio de farmacia en blísters individuales para cada uno de ellos/as, en los cuales, las tomas de la medicación vienen distribuidas según la pauta establecida por su médico o especialista (mañana, tarde, noche, etc). Las auxiliares del SAD controlarán la ingesta de dicha medicación si el usuario/a vive solo/a y no tienen familiares que puedan realizar dicho control. La auxiliar nunca preparará la medicación de ningún/a usuario/a, puesto que puede haber equivocaciones a la hora de establecer las tomas y provocar daños que le causen al usuario/a algún perjuicio en su salud.

- El apoyo en la ingesta de alimentos se prescribirá cuando la persona no pueda hacerlo por sí misma y no haya nadie del entorno que pueda realizar esta tarea.

C) HIGIENE

- Apoyo en la higiene personal, incluyendo baño, cambio de ropa y todo lo que requiera la higiene habitual.
- El aseo personal incluye también el cambio de sábanas, ventilación, dejar en orden y recoger en la habitación los objetos y productos utilizados, así como secar y recoger el cuarto de baño, si se ha utilizado para el aseo.
- La ayuda prestada en el baño y aseo estará adaptada a las necesidades de cada usuario/a.

D) MOVILIZACIONES

Las movilizaciones en cama de usuarios/as de más de 80 kilos de peso se realizarán con ayuda técnica con dos personas, familiar y auxiliar. Se puede dar casos excepcionales de dos auxiliares, previa prescripción de el/la Trabajador/a Social, para evitar el riesgo físico de el/la usuario/a y lesiones de el/la auxiliar.

Incluyen apoyar en la deambulación dentro y fuera del domicilio.

- El/La auxiliar de ayuda a domicilio no realizará en ningún caso las siguientes tareas:
- Tareas que sean competencia de otros/as profesionales, tales como enfermera/o, médico/a, podólogo/a, peluquera/o, fisioterapeuta, etc.
- En los casos de usuarios/as diabéticos/as, insulinas y cualquier producto inyectable, corte de las uñas de los pies, administración de viales de insulina ni aseo de cualquier otro tipo de herida.
- Cambios de sondas, cura de drenajes, cambio de material de traqueotomía, administración de medicación sin prescripción médica por escrito, revisión de sondas nasogástricas, administración de inyectables y cualquier otro proceso complejo de enfermería.

- Acompañamiento, vigilancia y apoyo en hospitales.
- No podrá tener, en ningún caso llave del domicilio de el/la usuario/a, salvo casos excepcionales y prescritos por el/la Trabajador/a Social y previa autorización por escrito del usuario.

2.- TAREAS DE CARÁCTER DOMÉSTICO

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

El SAD prestará las siguientes tareas:

A) TAREAS DE ATENCIÓN EN EL HOGAR:

1) Limpieza habitual: es la que se hace como apoyo a los/as usuarios/as en las tareas cotidianas para el mantenimiento de la vivienda en condiciones aceptables de higiene y salubridad, y en función de su necesidad puede incluir:

- Limpiar el exterior de la vivienda, escaleras de portales.
- Barrer y fregar suelos.
- Limpieza de sanitarios.
- Fregado y colocación de la vajilla de uso diario.
- Limpieza del polvo.
- Cuidado de la ropa, tanto personal, como de hogar y cama. Ello incluirá:
 - o Lavado de ropa en el domicilio.
 - o Repaso y ordenación de ropa.
 - o Planchado de ropa en el domicilio.
 - o Cambio de sábanas.
 - o Compra de ropa, con cargo a la persona usuaria.
- Limpieza de: fuegos de cocina y zona de uso diario de la cocina.

2) Limpieza general de mantenimiento:

Es la que se hace como apoyo de aquellas tareas que son necesarias para el mantenimiento adecuado de la vivienda y que el/la usuario/a y sus familiares, por sus circunstancias personales, no pueden llevar a cabo. Se realizará sólo previa prescripción de el/la Trabajador/a social cuando valore que las circunstancias socio-familiares así lo requieren.

3) Limpieza extraordinaria o de choque:

Únicamente se realiza con carácter previo al inicio del servicio en los casos en los que la vivienda se encuentre en malas condiciones de higiene y no sea posible una atención adecuada sin realizarla, y sólo cuando no sea posible hacerlo por otros medios.

Cuando sea necesario, el/la Trabajador/a social solicitará la intervención del Servicio de desinsectación y desinfección. Los servicios extraordinarios que no se puedan canalizar a través del propio servicio de ayuda a domicilio y que se consideren necesarios por la Trabajador/a social serán asumidos por el usuario.

En este caso, el/la auxiliar, además de hacer una limpieza general, retirará los objetos inservibles. Este tipo de limpiezas sólo se realizarán previa prescripción de el/la Trabajador/a social y como parte imprescindible de la intervención social.

B) TAREAS DE ALIMENTACIÓN

Incluyen la adquisición/compra de alimentos de primera necesidad, así como la preparación de comidas.

En esta tarea se incluirá la recogida y limpieza de los utensilios utilizados.

B.1) Adquisición / Compra

El/La auxiliar debe realizar la compra con el dinero de el/la usuario/a proporcionado el día de servicio, y juntos realizarán una lista de la compra. Cuando existan devoluciones, el/la auxiliar le presentará el cambio junto con los justificantes correspondientes.

El/la usuario/a está obligado a repasar las cuentas delante del auxiliar y si hay algún error, subsanarlo en su presencia. No se podrán hacer reclamaciones posteriores.

Los/las auxiliares nunca realizarán compras de el/la usuario/a fuera del tiempo asignado al servicio, al igual que no podrán utilizar dicho tiempo para realizar su compra personal.

Cuando la compra total supere los ocho kilos de peso, se realizarán varios viajes o se utilizará un carro de la compra, que el/la usuario/a debe estar obligado a tener para tal fin.

Las compras se realizarán en los comercios más cercanos al domicilio de el/la usuario/a, optimizando los días dedicados a la compra.

Los productos de la compra deberán ser siempre de primera necesidad.

Cuando existan familiares conviviendo con el/la usuario/a, no se prestarán tareas de carácter doméstico que pueda realizar dicho familiar. Ello sin perjuicio de que se justificara de forma debida la imposibilidad tanto física, psíquica o económica de atender al beneficiario y previo informe técnico, se pueda valorar la posibilidad de conceder estos servicios.

B.2) Elaboración de alimentos, previa prescripción de el/la Trabajador/a Social.

El tiempo dedicado a estas tareas dependerá del número de comidas a preparar. No se prepararán comidas a todos los miembros de la unidad familiar cuando convivan con familia extensa, salvo al cónyuge o menores o discapacitados que dependan del titular del servicio.

C) TAREAS DE CARÁCTER SOCIAL, EDUCATIVO USO Y MANTENIMIENTO ADECUADO DE LA VIVIENDA

Comprenden aquellas acciones de carácter educativo que deberá ejercer el/la auxiliar sobre el/la usuario/a, a fin de propiciar un cambio de actitud de éste/a y/o sus familiares.

Fomentar un aprendizaje de destrezas y habilidades en el ámbito doméstico, a fin de mejorar la calidad de vida y la autonomía personal de el/la usuario/a y/o sus familiares.

Acompañamiento fuera del hogar para posibilitar la participación de la persona usuaria en actividades de carácter terapéutico y social.

Además de las consideradas con anterioridad se podrán prescribir tareas específicas ante situaciones especiales

Se excluyen expresamente del SAD las siguientes actuaciones:

- La atención a otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.
- Las actuaciones de carácter sanitario y otras que requieran una cualificación profesional específica.
- Acompañamiento, vigilancia, apoyo en el hospital-hospitalización domiciliaria. El SAD no puede cubrir las necesidades de esos servicios, ni en cobertura horaria ni en prestación de servicios sanitarios profesionales (las auxiliares no disponen de titulación para ello)
- Aquellas otras que sean contrarias al buen funcionamiento del servicio

Quedan excluidas como prestación de atención en el hogar entre otras las siguientes tareas:

- Pinta paredes, techos, zócalos, movilizar y limpiar persianas
- Abrillantar objetos de plata y dorados, objetos y muebles de piel (a excepción de calzado)
- Dar blanqueador a las baldosas.
- Lavar la ropa a mano.
- Planchar ropa interior, paños de cocina y limpieza.
- Limpiar habitaciones o realizar tareas a familiares autónomos que vivan en el domicilio.
- Realizar de traslados de usuarios/as con el vehículo particular de la auxiliar.
- Subirse a sillas, mesas, escaleras, etc.,
- Aquellas que por sus características supongan un riesgo o no sean adecuadas para el fin prescrito.

ADMISIÓN AL SERVICIO

Prevía Solicitud del Reconocimiento de la Situación de Dependencia y con la Resolución favorable, surtirá efecto la incorporación al SAD en función de la disponibilidad horaria del servicio y en base a la valoración técnica de sus necesidades. En caso contrario, dicho beneficiario permanecerá en lista de espera pendiente de adjudicar horario para la prestación efectiva del Servicio, teniendo en cuenta las siguientes prioridades según la normativa vigente.

1º Personas en situación de urgencia social.

2º Personas que tengan reconocido grado de dependencia.

3º Personas que tengan solicitado reconocimiento de la situación de Dependencia

4º Otras personas que le sea prescrito el servicio

En el expediente que se genera habrán de figurar acreditadas documentalmente las circunstancias económicas y familiares del usuario a fin de poder aplicar la Ordenanza Fiscal Reguladora del precio público del SAD en vigor, para determinar la aportación de cada usuario.

El horario es de mañanas y tardes, los días de prestación del servicio de ayuda a domicilio se establecerán en función de la valoración del/a Trabajador/a Social de Servicios Sociales de Atención Primaria de la Localidad. Serán las valoraciones de estos profesionales quien determine que atenciones concretas proceden en cada caso y que auxiliar es asignado/a; dichas valoraciones podrán ser modificadas en función de la evolución de la situación de necesidad y de la consiguiente valoración de la misma.

BAJA EN EL SERVICIO

Para aquellos usuarios que tengan reconocida la situación de dependencia, y estén dentro del convenio de ayuda a domicilio acordado con la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, se estará a lo dispuesto en la normativa reguladora del Sistema para la autonomía y atención a las personas en situación de dependencia:

La suspensión de 0 a 2 meses se producirá por motivos socio-sanitarios que dan lugar a traslado con familiares, ingreso hospitalario o estancia temporal en centro residencial. Esta suspensión no supondrá la baja en la prestación. Se reservarán las horas, de tal forma que cuando la persona o familia se incorpore lo hará con las mismas horas que venía recibiendo.

La suspensión de 2 a 6 meses se produce por ingreso hospitalario, ingreso en centro residencial o traslado con familiares. Esta suspensión dará lugar a la baja en la prestación por el tiempo de su duración. No se reservarán las horas que tenía, de tal forma que la vuelta a la misma estará condicionada a la existencia de horas disponibles. Esta suspensión no supondrá la presentación de una nueva solicitud y documentación.

Se entenderá por baja definitiva en la prestación, la ausencia de la persona o familia del domicilio por más de 6 meses. Si la persona o familia quiere recibirla de nuevo, deberá solicitar una nueva solicitud de ayuda a domicilio. La incorporación de ayuda a domicilio estará condicionada a que haya horas disponibles

Baja por renuncia de la persona usuaria

Baja por fallecimiento

Baja por la desaparición de la necesidad que motivo la concesión

DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO

Los usuarios de la prestación del Servicio de ayuda a Domicilio tendrán derecho a:

- a. Recibir la prestación adecuadamente, con el contenido y la duración que en cada caso se determine.
- b. Recibir la información, en su caso, acerca de la aportación económica que le corresponda como usuario de la prestación de Ayuda a Domicilio por parte del Ayuntamiento.
- c. Recibir la información respecto de recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios para su situación.
- d. Recibir la información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen de la prestación.
- e. Ejercer el derecho de queja y sugerencia conforme a las disposiciones vigentes.
- f. Protección de datos del usuario/a y familia según la legislación vigente en protección de datos personales
- g. Ser oídos sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como conocer y utilizar los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.

Los usuarios de la prestación del Servicio de ayuda a Domicilio tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Adoptar una actitud colaboradora y mantener un trato correcto en el desarrollo de su prestación.
- b. Aportar cuanta información sea requerida en orden a la valoración de las circunstancias personales, familiares y/o sociales que determinen la necesidad de la prestación.
- c. 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 de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

- d. Respetar las normas y condiciones de funcionamiento del Servicio así como su organización.
- e. El servicio se prestará siempre en presencia del usuario, no pudiendo la/el auxiliar permanecer sola/o en el domicilio.
- f. Permitir la entrada en el domicilio, 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.
- g. El Usuario/a no deberá ausentarse del domicilio por causas injustificadas cuando el servicio debe prestarse, debiendo comunicar con suficiente antelación sus ausencias.
- h. Poner en conocimiento del técnico responsable del servicio cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación, siempre que se derive de negligencia, impuntualidad, falta de respeto o incumplimiento de lo estipulado en el momento de la concesión por parte de las Auxiliares de Ayuda a Domicilio.
- i. A tratar con respeto y dignidad a las auxiliares y personal técnico del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- j. A informar al Centro de Servicios Sociales 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.

PRINCIPIOS ETICOS DE LA AUXILIAR DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Respetar a las personas con las que se interviene reconociendo las diferencias de nacionalidad, religión, opinión política o forma de vida y asegurando a cada individuo la misma calidad de Servicio.

- Preservar la independencia de la persona y promover su autonomía, no sustituir a la familia ni imponer sus propios valores y/o ideas sobre un determinado aspecto.
- Cuidar de los bienes y objetos que pertenecen a otras personas no modificando su situación sin consultar con el usuario pues puede ser considerado como una intromisión en sus recuerdos, en sus vivencias ni deshacerse de ninguno de ellos, sin haberlos consultados previamente.
- No solicitar favores personales para evitar relaciones de dependencia
- No aceptar obsequios por parte del usuario/a
- No aceptar la llave del domicilio si no es estrictamente imprescindible debido a la situación específica de la familia atendida, previa autorización por escrito del usuario.
- Comunicar las faltas de asistencia con la mayor antelación para que se pueda tomar las medidas oportunas.
- Cumplimiento estricto del horario acordado para la prestación del servicio.
- Guardar el secreto profesional sobre cualquier aspecto o hecho de la familia con la que se interviene del que se tenga conocimiento por el ejercicio profesional.

CUOTA, DEVENGO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

CUOTA, DEVENGO

La cuota a pagar en calidad de beneficiario/a del Servicio de Ayuda Domicilio estará sujeta a lo establecido en la Ordenanza Fiscal Reguladora del precio público por la prestación del servicio de ayuda a domicilio.

La cuota se devenga mensualmente y se liquidara durante los primeros cinco días de cada mes, mediante recibo que girará el Ayuntamiento a la cuenta bancaria indicada por el solicitante.

La cuota a pagar cuando se produzca un alta o una baja durante el mes, será proporcional a los días que ha permanecido de alta en dicho mes

La falta de pago de la cuota mensual puede significar la retirada/extinción de la prestación del servicio.

REVISION DE APORTACIÓN ECONÓMICA

1. Los usuarios que cambien de situación en su unidad de convivencia, o en los que se haya producido una modificación sustancial de su situación económica, están obligados a presentar la documentación completa para una nueva valoración de los ingresos computables y proceder al cálculo de la cuota mensual. A estos efectos, no se entenderá como modificación sustancial los incrementos normales anuales de pensiones o rendimientos del trabajo.

2. Anualmente, en el mes de enero, el Ayuntamiento publicará el coste de la hora y revisará la participación económica de cada usuario en función de la Ordenanza Fiscal.

3. La falsificación u ocultación de los datos sobre la capacidad económica, dará lugar al archivo de la solicitud, a la baja/cese del servicio si este ya hubiese sido concedido sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran derivar de este hecho.

DISPOSICIÓN FINAL. PUBLICACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR

La presente ordenanza entrará en vigor a los quince días de su publicación íntegra en el boletín oficial de la provincia de conformidad con los artículos 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, permaneciendo en vigor hasta su modificación o derogación expresa.”