



# CONCELLO DE FRIOL (LUGO)

## REGULAMENTO DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

O servizo de axuda no fogar co que conta o Concello de Friol dende hai varios anos, integra un conxunto de atencións orientadas a promover axudas e servizos, con especial atención a aqueles que polas súas circunstancias persoais e/ou familiares ven dificultada esta convivencia no seu propio fogar.

Como parte esencial dun proceso de mellora e configuración da axuda no fogar como servizo público de calidade, imponse a necesidade de establecer un marco normativo no que queden plasmados os seus contidos, con especial incidencia no que se refire á concreción das súas prestacións, dereitos e deberes dos usuarios, regulación das condicións económicas e condicións e procedemento para acceder ao servizo coa finalidade de garantir a igualdade no trato a tódolos cidadáns por parte da Administración, e como tal esixencia imprescindible na configuración de todo servizo público.

A aprobación da nova Lei 39/2006 de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia, incide directamente nalgúns aspectos importantes da prestación deste servizo, o que conleva a adaptación ás metas de prestación do mesmo a persoas dependentes cara unha integración integral.

### **CAPÍTULO I: DISPOSICIÓNS XERAIS. -**

**ART. 1º. - OBXECTO.** - O presente regulamento ten como obxecto a regulación do servizo de axuda no fogar e os requisitos e procedementos necesarios para acceder ao mesmo no Concello de Friol.

**ART. 2. - PRINCIPIOS XERAIS.** - O servizo de axuda no fogar considérase unha prestación básica social e comunitaria, de carácter complementario e transitorio, orientado a restablecer e manter o benestar físico, social e psicolóxico da persoa ou familia, que presenta problemas para a realización das actividades elementais da vida diaria, proporcionándolles atención directa no propio fogar, mediante intervencións específicas naquelas tarefas habituais que o usuario non poida realizar por si mesmo e que favorezan a súa permanencia e integración no seu entorno habitual e compensen as súas restricións de autonomía funcional.

**ART. 3. - BENEFICIARIOS.** - O servizo de axuda no fogar estará dirixido a toda a poboación, pero terá como obxecto prioritario de atención as persoas con Programa Individual de Atención (en adiante PIA), resolto pola dependencia, e a continuación aqueles cidadáns que polas súas eivas físicas ou mentais, socioeconómicas ou familiares teñan seriamente limitada a súa autonomía persoal e a súa capacidade de relación social, sempre e cando este sexa o recurso axeitado, segundo a valoración do traballador social do departamento de servizos sociais do Concello e a resolución da Alcaldía ao respecto.

Ademais, engadir no presente regulamento que para acceder ao mesmo, as persoas dependentes deberán ter resolución de programa individual de atención en relación co correspondente grado e nivel de dependencia.

Poderán ser potenciais usuarios os seguintes:

- Persoas en situación de dependencia (con PIA resolto) que poidan permanecer na súa vivenda sen requirir atención hospitalaria.
- Persoas maiores, con certo nivel de dependencia, que non teñan ninguén que os atenda suficientemente e que, con esta axuda, poidan continuar vivindo no seu fogar.



## CONCELLO DE FRIOL (LUGO)

- Persoas con minusvalías ou incapacitadas ás que a axuda no fogar lles poida favorecer a súa autonomía.
- Persoas afectadas por unha lesión, enfermidade física ou mental ou por outros motivos que lles fagan precisar de axuda.
- Familias ou persoas que presenten disfuncións que poidan ser susceptibles de mellora cunha adecuada atención no seu enderezo.
- Menores aos que haxa que coidar ou atender por ausencia dos pais ou titores, ou cando estes, por circunstancias provisionais de enfermidade ou outros motivos suficientemente xustificadas non poidan exercer as súas funcións.
- Colectivos específicos que presenten situacións de risco e exclusión.
- En xeral, cando exista unha situación de desatención social ou familiar avaliada tecnicamente, que xustifique a intervención do servizo.
- Non poderán ser usuarios do servizo, os que presenten un estado de deterioro físico ou psicolóxico tal que provoque unha valoración técnica de internamento asistido en centro residencial.

**ART. 4. - OBXECTIVOS DO SERVIZO.** - O servizo de axuda no fogar ten como obxectivo procurar a permanencia das persoas no seu entorno habitual, mellorando a calidade de vida dos seus usuarios na súa autonomía persoal, seguridade e relacións persoais e sociais, suplindo neste senso a falta de familiares que poidan atender as súas necesidades, ou complementando o labor da familia cando ésta non poida atender as mesmas dun xeito adecuado.

O servizo de axuda no fogar debe evitar, na medida do posible o ingreso en centros residenciais daquelas persoas que non o desexen ou non o necesiten, proporcionándolles unha alternativa máis acorde e normalizada á súa situación. Do mesmo xeito, ten que previr situacións de deterioro persoal ou familiar, orixinados pola convivencia durante un tempo prolongado con persoas dependentes e que supoñan unha sobrecarga persoal. Para elo o servizo procurará:

- Apoiar aos usuarios na realización daquelas tarefas da vida diaria que poidan realizar por si mesmos, estimulando o desenvolvemento das súas propias capacidades.
- Prever o risco de marxinação, illamento ou abandono das persoas con autonomía limitada, fundamentalmente daquelas que viven soas e sen apoio.
- Procurar resolver as carencias e deficiencias nas súas vivendas, así como supresión de barreiras arquitectónicas, potenciación de axudas técnicas e materiais, etc.
- Fomentar o voluntariado e a solidariedade, con especial fincapé na axuda mutua.

**ART. 5. - PERSOAL.** - O persoal que pode intervir no servizo de axuda no fogar estará composto por profesionais e voluntarios e as súas funcións e tarefas serán as seguintes:

- **Traballador Social**, como profesional que recibirá a demanda, fará o estudio e valoración da situación presentada, deseñará o proxecto de intervención axeitado e será o responsable do seu seguimento e avaliación. As súas funcións e tarefas concretas serán:

- 1.- Estudo e valoración das necesidades e recursos da comunidade.
- 2.- Programación e avaliación xeral do servizo no marco da programación xeral dos servizos sociais municipais.
- 3.- Difusión e información do servizo.
- 4.- Estudo das demandas de información e atención dos solicitantes, valoración da situación, concepción de informe-proposta.
- 5.- Estímulo das responsabilidades dos familiares como coidadores primarios e fomento da autoestima dos usuarios.
- 6.- Formulación de propostas de concesión, ampliación, redución ou suspensión se fose o caso, ao órgano competente; as propostas incluirán as tarefas que considere haxa que prestarlle a cada usuario.
- 7.- Apoio e promoción da formación e reciclaxe do persoal relacionado co servizo.



# CONCELLO DE FRIOL (LUGO)

- 8.- Avaliación e seguimento e supervisión dos casos atendidos.
- 9.- Coordinación do servizo con asociacións, institucións profesionais e voluntariado.
- 10.- Informar e asesorar ao Alcalde, ou concelleiro delegado de Servizos Sociais.

- **Auxiliar de axuda no fogar**, como profesional que realizará tarefas de carácter asistencial e educativo en contacto directo co usuario do servizo, a súa familia e o seu entorno. As súas funcións serán:

- 1.- Asistenciais, de atención persoal e domésticas.
- 2.- De orientación en actividades da vida cotiá, favorecendo unha normalización no funcionamento do fogar.
- 3.- Educativas, potenciando o protagonismo do usuario, non substituíndoo naquelas tarefas que poida realizar por si mesmo e facilitándolle as canles de comunicación co seu entorno.
- 4.- De colaboración co traballador social na coordinación e avaliación do servizo.

As súas tarefas serán as necesarias para levar a cabo as funcións anteriormente enumeradas, establecidas e supervisadas en cada caso polo profesional ou equipo responsable do servizo.

Este persoal será formado previa e especificamente para o desenvolvemento das súas funcións e tarefas, establecendo posteriormente un sistema de xuntanzas periódicas de avaliación e formación, nas que se lles vaian dando respostas a problemas concretos que presente o servizo.

- **Outros profesionais** coordinados cos traballadores sociais, tales como educador familiar ou psicólogo e profesionais doutros servizos que colaboren co servizo de axuda no fogar.

- **Voluntarios** son aquelas persoas que actúan de forma solidaria, sen expectativas de remuneración económica e dentro do programa de intervención correspondente, complementando de forma coordinada as funcións e tarefas do persoal anteriormente relacionado. Dado o seu carácter de relación interpersoal, de diversidade, de flexibilidade de horarios e de dispoñibilidade de tempo libre, as tarefas que poderán desempeñar os voluntarios serán as de compañía, fomento de relacións e comunicación e ocupación do tempo libre, tanto dentro como fora do fogar, e outras que contribúan ó fomento da autoestima. A tal fin deberán ser formados convenientemente.

Os profesionais e voluntarios implicados nel deberán:

- Respetar as normas e condicións establecidas, mediante acordo escrito, no momento da concesión do servizo, como contido esencial del, tales como tarefas que van realizar, horarios, período de duración, achega económica ou similares.
- Comunicar as causas que se poidan producir que dean lugar a modificacións na prestación do servizo.
- Respetar a intimidade do usuario e gardar debida confidencialidade.

## **CAPÍTULO II: NORMAS E AXUDAS**

**ART 6. - NORMAS.** - O servizo de axuda no fogar estará rexido polas seguintes normas:

1.- Establecer como período de prestación do servizo de luns a venres, quedando excluídos as fins de semana, festivos e horarios nocturnos; de xeito excepcional, previo informe do traballador social e resolución a favor poderá variarse éste.

2.- Como norma establecida o servizo terá para libre concorrência unha duración máxima de dúas horas diarias e unha á semana de mínima. Cos dependentes con PIAS resoltos xa figura a intensidade da prestación, aínda que se poda chegar a un acordo para que a intensidade sexa menor



## CONCELLO DE FRIOL (LUGO)

3.- No caso de non poder atender tódalas demandas, elaborárase unha lista de espera a que se accederá por orde de puntuación, considerando sempre prioritarios os dependentes. En caso de igual puntos en libre concorrència, terá prioridade o rexistro de entrada no concello e no caso de dependentes a data de resolución do PIA.

4.- Con carácter xeral, non se levará a cabo dentro nin fora do fogar, labor ningunha que non vaia dirixida ao beneficiario do servizo, nin aínda para persoas que convivan no mesmo enderezo.

5.- Enténdese que durante a prestación do servizo, a entidade prestadora (sexa o concello ou empresa concertada) poderá realizar cambios de auxiliar, de horario e día en base a unha boa organización do mesmo, así coma cambios nas tarefas a realizar sempre que o estimase necesario.

6.- Cando o usuario non se atope no enderezo, polo xeral, non se prestará o servizo. Como norma xeral a auxiliar non estará en posesión das chaves da vivenda; no caso de que se estimase oportuno, o beneficiario dará o seu consentimento por escrito

7.- As queixas ou suxerencias dos beneficiarios ou as familias presentaranse sempre ante o traballador social e nunca tentarán resolverse coa auxiliar.

8.- O servizo prestarase unicamente no enderezo do beneficiario, excluíndo a asistencia noutros enderezos de familiares e os hospitais por ingreso do mesmo.

**ART. 7.- AXUDAS E TAREFAS QUE PROPORCIONAN.** - As atencións e axudas que proporciona o servizo, son as seguintes:

1.- Atencións de carácter persoal: engloban todas aquelas actividades que se dirixen ao usuario do servizo, cando este non poida realizalas por si mesmo ou cando precise:

- Apoio no aseo e coidado persoal co obxecto de manter a hixiene corporal.
- Axuda para comer.
- Supervisión, se procede, da medicación simple, prescrita por persoal facultativo e do estado de saúde para a detección e comunicación de calquera cambio significativo.
- Apoio á mobilización dentro do fogar.
- Compañía.
- Acompañamento fóra do fogar para a realización de diversas xestións tales como visitas médicas, tramitación de documentos e outras análogas.
- Colaboración en actividades de ocio no fogar, mediante a entrega de material para a realización de traballos manuais, así como prensa, revistas, libros ou similares.
- Outras atencións de carácter persoal non recollidas nos apartados anteriores, que poidan ser incluídas con carácter específico para acadar-la finalidade deste servizo.

2.- Atencións de carácter psicosocial e educativo: refírense ás intervencións técnico-profesionais, formativas e de apoio ao desenvolvemento das capacidades persoais, a afectividade, a convivencia e a integración na comunidade onde se desenvolva a vida do usuario, así como o apoio á estrutura familiar.

3.- Atencións de carácter doméstico: enténdense como tales aquelas actividades e tarefas que se realicen de forma cotiá no fogar referidas a:

- alimentación, que comprenderá, entre outros, as labores de compra e preparación de alimentos no fogar.
- roupa, que comprenderá as funcións de lavar, planchar, coser, ordear, mercar e outras análogas.
- limpeza e o mantemento da vivenda, limitándose as tarefas de limpeza cotiá.



# CONCELLO DE FRIOL (LUGO)

Todas elas terán un carácter excepcional e complementario das propias capacidades do usuario ou doutras persoas do seu entorno inmediato.

Para a realización destas actuacións o usuario deberá dispor ou proverse dos medios necesarios. No seu defecto, os servizos sociais competentes poderán xestionar os recursos adecuados para que as citadas atencións poidan ser realizadas convenientemente, tales como servizo de comidas a domicilio, lavandería e determinados equipamentos.

4.- Atencións de carácter técnico e complementario: refírese a xestións ou actuacións que poidan ser necesarias, ben para a posta en funcionamento do servizo, ben para que continúe en condicións axeitadas, ou para permitir, co apoio de novas tecnoloxías, unha atención inmediata en situacións de crise ou emerxencia, tales como a teleasistencia e outras actuacións encamiñadas á adecuación funcional do fogar.

5.- Actuacións puntuais: tarefas necesarias para a posta en marcha ou o mantemento do servizo, como son limpeza a fondo ou adaptacións do fogar das anteriormente relacionadas.

**Exclúense expresamente do Servizo de Axuda no Fogar, as seguintes tarefas:**

- a) A atención a outros membros da familia, que non fora concretada expresamente na concesión do servizo e na conseguinte valoración e proposta técnica.
- b) Tarefas de carácter sanitario que conleven unha formación específica e persoal cualificado para a súa realización.
- c) Tarefas de tipo agrícola e gandeiro, así como labores de xardinería.
- d) Tarefas de limpeza de portais ou escaleiras comunitarias, nin lámparas, teitos e paredes da vivenda. Tamén se exclúe a alimentación e aseo de animais de compañía ou doméstico, nin de outro tipo.

## **CAPITULO III: PROCEDEMENTO. -**

**ART. 8.- REQUISITOS XERAIS PARA ACCEDER AO SERVIZO.**- Serán requisitos para ser beneficiario do servizo de axuda no fogar:

- a) Estar empadroadado no Concello de Friol.
- b) Presentar a solicitude debidamente cumprimentada no rexistro xeral do Concello.
- c) Acreditar a situación de necesidade do devandito servizo, de acordo co establecido no presente regulamento, que será valorada polo departamento de Servizos Sociais, mediante o correspondente ditame.
- d) Non presentar un deterioro físico ou psíquico tal que precise dun internamento asistido e continuado.
- e) Asinar o contrato de integración no que se comprometa a cumprir as obrigas inherentes ao servizo, incluído o pago das cantidades que puideran corresponderlle, segundo o regulamentado
- f) Non ter dereito a recibir axuda no fogar de ningunha outra entidade pública ou privada, salvo que se acredite a necesidade da prestación do servizo por parte do concello..

**ART. 9.- TRAMITACIÓN DAS SOLICITUDES.**- Os solicitantes poderán dirixirse ao departamento de Servizos Sociais do Concello, onde se lles facilitará o modelo de solicitude normalizada, que xunto coa documentación esixida presentárase no Rexistro Xeral do Concello, asinada polo solicitante do servizo, ou no seu defecto polo seu representante legal ou titor. Do mesmo xeito, o departamento de Servizos Sociais proporcionará información personalizada, gratuíta e confidencial relacionada coa demanda do servizo e as súas condicións, e no caso de necesidade ofrecerán apoio para que tanto a solicitude como a documentación a presentar se realicen de forma axeitada.

O prazo para a presentación de solicitudes estará aberto todo o ano.



## CONCELLO DE FRIOL (LUGO)

Á solicitude deberán axuntar a seguinte documentación:

- Fotocopia do carné de identidade e tarxeta sanitaria
- Fotocopia do carné dos outros membros da unidade familiar, se fose preciso.
- Documentos acreditativos da situación de necesidade determinante da solicitude:
  - Programa individual de atención resolto para os da dependencia.
  - Informe do médico de cabeceira, ou no seu caso informe clínico sobre o estado de saúde ou ben outros documentos que acrediten minusvalías ou outras deficiencias (certificado de discapacidade, resolución grado de dependencia, informes médicos de hospitais, etc..)
  - Xustificante de ingresos do beneficiario directo.
  - Calquera outro documento que se estime necesario solicitar desde os Servizos Sociais a efectos de poder valorar axeitadamente a situación económica, familiar e social da unidade de convivencia do solicitante da prestación do servizo de axuda no fogar.

Dende o departamento de Servizos Sociais o Traballador Social, tras a visita efectuada ao enderezo de cada solicitante do servizo, confeccionará informe-proposta co carácter de ditame técnico, no que se considerarán tódalas circunstancias de necesidade ás que se refire o presente regulamento, así como a aplicación dos baremos igualmente contidos no mesmo.

Respecto das solicitudes con documentación incompleta formuladas por persoas que cumpran tódolos requisitos para solicitar o servizo, os interesados serán requiridos para que no prazo de 10 días subsanen tales deficiencias, con apercibimento de que se non o fixesen, o expediente será arquivado sen máis trámite. En casos extraordinarios que requiran unha intervención urxente, a xuízo do órgano competente, a solicitude poderá ser tramitada e resolta aínda que falte algún documento, co compromiso expreso de aportalo no prazo mais breve posible.

O informe-proposta que o traballador social emitirá en relación con cada unha das solicitudes deberá conter polo menos unha proposta de resolución, que no caso de ser favorable á demanda deberá incluír o número de horas de atención que se estima oportuno prestar, así como o detalle de tarefas que deben realizarse.

A Alcaldía, en canto órgano municipal competente, ou en quen delegue, á vista das solicitudes e da valoración técnica emitida, resolverá cada unha delas no prazo máximo de tres meses, contados dende que a solicitude foi presentada no rexistro xeral do Concello. No caso de resolución positiva, a mesma terá a consideración de alta no servizo, a cal se levará a cabo por parte do departamento de servizos sociais, en función da resolución e da dispoñibilidade de recursos. No caso de que non houbera recursos dispoñibles, a solicitude pasará á lista d espera, cunha orde de prioridade determinada pola puntuación que lle corresponda.

A resolución do órgano municipal competente incluírá, no caso de ser favorable, indicación expresa do número de horas a prestar. Se a resolución fose desfavorable, a resolución deberá indicar expresamente as circunstancias ou incumprimentos que determinan a mesma.

En todo caso a resolución será comunicada ao usuario, segundo o establecido na vixente lexislación de réxime xurídico das administracións públicas e procedemento administrativo común.

No caso de existir empresa concertada para a prestación do servizo, notificaráselle a alta do usuario e ésta procederá nese momento á designación da auxiliar.

O Concello terá en todo momento coñecemento da xestión do servizo, ben a través do departamento de servizos sociais ou ben se, fose o caso, a través da empresa xestora e máis da supervisión que sobre esta faga o traballador social, en canto técnico municipal.



## CONCELLO DE FRIOL (LUGO)

**ART. 10.- SOBRE O TRÁMITE DE URXENCIA.-** Non obstante ao establecido no parágrafo anterior, cando concorran circunstancias que aconsellen unha intervención inmediata do servizo, ésta poderá iniciarse dun xeito inmediato, bastando para elo o informe-proposta do departamento de servizos sociais, no que se argumentarán as circunstancias que aconsellen esta inmediatez e a conseguinte resolución ao respecto. A súa xustificación estará motivada por presentarse a necesidade dun xeito imprevisto, situación de alto risco, como unha enfermidade grave cando o beneficiario non ten familia ou achegados para atendelo, o finamento do cónxuxe ou doutra persoa que se estaba facendo cargo do beneficiario, ou outras causas semellantes.

O inicio da prestación por vía de urxencia non eximirá, en todo caso da tramitación do expediente de solicitude do servizo, de acordo co procedemento establecido anteriormente, aínda que xa esté iniciada a prestación do servizo. O órgano municipal competente, unha vez tramitado o expediente, poderá modificar o servizo, como consecuencia do que resulte do citado expediente.

O procedemento de urxencia terá validez soamente mentres se manteña a situación desencadéante da mesma; a desaparición desta levará consigo a extinción do servizo de axuda do fogar, pasando a formar parte da lista do servizo.

**ART. 11.- REPERCUSIÓN DO PREZO SOBRE OS USUARIOS DO SERVIZO.-** Para obter os importes que deberán repercutir a cada unha das unidades familiares beneficiarias do servizo, aplicarase unha porcentaxe sobre o prezo/hora fixado en cada exercicio. A porcentaxe determinarase en función do baremo que se establece na ordenanza fiscal de aplicación.

O prezo mensual a aboar polas familias beneficiarias, determinarase no acto de concesión do servizo, e non sufrirá variación salvo que se modifiquen as circunstancias que deron orixe a dita concesión, ou se existen variacións no número de horas prestadas ou actualicen os prezos do servizo, de acordo co establecido a tales efectos no presente regulamento e na ordenanza fiscal.

**ART. 12.- SOBRE A REVISIÓN DAS AXUDAS CONCEDIDAS.-** Nos prazos ou datas que especifiquen a concesión do servizo, ou sempre que se produzan circunstancias que varíen as que deron motivo a dita concesión, o traballador social, procederá a revisar os casos nos que se esté prestando o servizo, e se procede, poderanse variar as tarefas que se realizan en base á concesión inicial, ou incluso aumentar ou reducir o número de horas, mediante informe motivado, previa audiencia aos interesados, podendo manifestar o usuario expresamente a súa conformidade. Non será necesario o trámite de audiencia nos casos de que as modificacións coincidisen coas solicitadas polos propios interesados ou nos casos de que sexan necesarias por razóns de urxencia debidamente motivadas

Senón existise conformidade do usuario, procederase a iniciar expediente de modificación, de oficio ou a iniciativa do interesado, que será resolto polo órgano municipal competente tras valorar a documentación e informes oportunos.

**ART. 13.- EXTINCIÓN DO SERVIZO.-** Serán causas de extinción definitiva do servizo:

- a) O incumprimento grave dos deberes que o presente regulamento determina para os usuarios do servizo, ou dos compromisos adquiridos coa sinatura do contrato de integración, ou a negativa a asinar o mesmo.
- b) A comprobación de ocultación ou falsidade dos datos esixidos para a súa concesión.
- c) A desaparición das circunstancias que deron orixe á concesión do servizo.
- d) O falecemento do beneficiario.
- e) O traslado do enderezo do beneficiario/a fóra do termo municipal.
- f) A renuncia do beneficiario.
- g) a superación do mes de baixa temporal.
- h) a negativa a aboar o prezo que lle corresponda polo servizo ou o retraso no pago se supera os 60 días.



## CONCELLO DE FRIOL (LUGO)

- i) deterioro psicofísico que faga recomendar o seu ingreso en centro para unha correcta atención.
- j) ausencia necesaria, xustificada e comunicada do beneficiario/a por período superior a dous meses (durante os cales aboará a cota establecida).
- k) Ausencias non necesarias, non xustificadas e non comunicadas do beneficiario por período superior a dez días ou ausencias non comunicadas e reiteradas de máis de cinco días.
- l) que o Concello deixe de prestar o servizo.

Constitúen causas de baixa temporal do servizo, que non anulan a perda na condición de beneficiario/a do mesmo, o ingreso en hospitais por períodos non superiores a 15 días ou retraso de máis de 30 días naturais no pago que lle corresponda pola prestación do servizo, a ausencia no seu enderezo por un período de tempo non superior a un mes ou a presenza de familiares ou outras persoas no enderezo que poidan asumir o coidado do usuario por un período non superior a un mes.

No caso de que se produza unha extinción do servizo con carácter definitivo, será notificada ao beneficiario/a ou á súa unidade de convivencia. No caso de que se produza unha nova solicitude do mesmo, esta non poderá realizarse antes dun mes.

### **CAPÍTULO IV: DEREITOS E DEBERES DO USUARIO.-**

**ART. 14. - DEREITOS DOS USUARIOS.-** Os usuarios do servizo de axuda no fogar teñen dereito a:

- 1.- Ser informados de forma correcta e puntual, respecto a todos aqueles aspectos que interesen en relación coa tramitación, concesión ou no seu caso denegación, prestación e incidencias do servizo, así como calquera outro aspecto relacionado co mesmo que poidese ser do seu interese.
- 2.- A correcta e dilixente prestación do servizo, conforme á concesión do mesmo e aos contidos no presente regulamento.
- 3.- Ao respecto á súa intimidade e á absoluta confidencialidade de cantos aspectos da súa vida persoal, familiar, económica ou social poidan ser coñecidos como consecuencia da tramitación ou prestación do servizo.

**ART. 15. - DEBERES DOS USUARIOS.-** Os usuarios do servizo de axuda no fogar están obrigados a:

- 1.- Dispensar un trato correcto aos traballadores que teñan encomendada a xestión do servizo, e dun xeito especial a aqueles que teñan encomendada a realización no fogar das tarefas correspondentes.
- 2.- Poñer a disposición da auxiliar do fogar, os útiles e materiais necesarios para a realización das tarefas domésticas e persoais asinadas.
- 3.- Comunicar ao departamento de Servizos Sociais, as circunstancias sobrevidas que conleven unha alteración en calquera dos aspectos da prestación do servizo que se realice.
- 4.- O usuario comprometerase ademais a que se realice o seguimento e control do desenvolvemento do servizo polo equipo técnico de Servizos Sociais da entidade local, sempre que se garanta o cumprimento do establecido na presente orde.
- 5.- Os usuarios e, no seu defecto os familiares ou outros que deles se fagan cargo, están obrigados ao pago da aportación mensual asinada no prazo sinalado por cada servizo prestado e polos servizos asinados e non realizados pola súa causa, que así o sinala o departamento de Servizos Sociais.





## CONCELLO DE FRIOL (LUGO)

A falta de pago sen causa xustificada, cando este retraso sexa superior aos 30 días naturais, derivará na suspensión da prestación do servizo. Os 60 días de retraso no pago, a baixa definitiva no Servizo.

**ART. 16.- RÉXIME DISCIPLINARIO DO PERSOAL.** - Serán obxecto de sanción disciplinaria as accións u omisións voluntarias imputables ao persoal e que estén definidas como faltas no presente regulamento. As faltas clasifícanse en leves, graves e moi graves.

### **Serán faltas leves:**

- a) De tres a cinco faltas de puntualidade inxustificadas no traballo, cometidas no período dun mes.
- b) O incumprimento dos deberes específicos sen prexuízo sensible para o servizo de axuda a domicilio.
- c) A desatención cos superiores, compañeiros e usuarios.
- d) En xeral, aquelas outras que, sen afectar á eficacia do servizo impliquen descoido escusable no traballo ou alteración de formas sociais de normal observancia.

### **Serán faltas graves:**

- a) Máis de cinco faltas inxustificadas de puntualidade na asistencia ao traballo nun período dun mes.
- b) A falta inxustificada de asistencia ou permanencia no traballo, así como a tolerancia ou amparo na comisión delas.
- c) O incumprimento dos deberes específicos con prexuízo sensible para o servizo de axuda a domicilio.
- d) A falta de respecto cos superiores, compañeiros e usuarios.
- e) A desatención, exceso de confianza que prexudique o usuario do servizo.
- f) O incumprimento do segredo profesional, salvo no caso de que se ocasionasen graves prexuízos á Institución Pública, considerárase esta infracción como falta moi grave
- g) O incumprimento das normas establecidas ou das ordes recibidas.
- h) Xestión ou tramitación de asuntos de empresa ou particulares en relación cos servizos da Administración Local, en xeral a infracción do deber de incompatibilidade. Cando desta se deriven prexuízos graves para a Administración, a falta será moi grave
- i) Os altercados nas dependencias da administración e do servizo.
- j) A reincidencia en falta leve, aínda que sexa de distinta natureza, sempre que a infracción anterior fose sancionada.
- k) A utilización da súa situación laboral para gañarse a confianza do usuario e obter información que poida utilizarse en beneficio económico para o persoal encargado do servizo de axuda a domicilio.
- l) A aceptación de calquera compensación, sexa ou non económica das persoas usuarias do servizo de axuda a domicilio.
- m) En xeral, todo acto ou omisión que revele un grao de negligencia ou ignorancia inescusable ou causen prexuízos para o servizo de axuda a domicilio.

### **Serán faltas moi graves:**

- a) Máis de vinte faltas inxustificadas de puntualidade e asistencia no traballo, cometidas nun período de tres meses.
- b) A falta inxustificada de asistencia no traballo por un tempo superior a dez días consecutivos.
- c) O abandono do servizo.
- d) A indisciplina e desobediencia grave.



## CONCELLO DE FRIOL (LUGO)

- e) Os malos tratamentos de palabra ou outra falta grave de respecto cos superiores, compañeiros e usuarios.
- f) A falta de ética e moralidade no traballo.
- g) O fraude, o abuso de confianza nas xestións encomendadas, así como o falseamento ou omisións maliciosas das informacións que se lle solicitaran.
- h) A diminución voluntaria e continuada no rendemento normal do traballo.
- i) A embriaguez cando sexa habitual.
- j) A insubordinación individual ou colectiva.
- k) A realización de actos contrarios á moral pública ou que desprestixien á administración local e ao propio servizo.
- l) A reincidencia de delitos dolosos, declarados por sentenza xudicial firme.
- m) A reincidencia en faltas graves, aínda que sexa de distinta natureza, sempre que a infracción anterior fose sancionada.

**ART. 17.- SANCIÓNS.** - Por razón das faltas cometidas poderán impoñerse as seguintes sancións:

- 1.- Apercibimento escrito.
- 2.- Perda de un a catro días de remuneración.
- 3.- Perda de cinco a vinte días de remuneración.
- 4.- Suspensión de emprego e soldo dun mes a seis meses.
- 5.- Suspensión de emprego e soldo de seis meses e un día a un ano .
- 6.- Separación definitiva do servizo de axuda a domicilio.

Ás dúas primeiras sancións aplícanse as faltas leves, á terceira e cuarta aplícanse as faltas graves e ás restantes ás faltas moi graves.

As sancións impostas faranse constar no expediente administrativo do interesado/a , que serán canceladas de oficio ou petición de parte, sempre que se observe boa conducta e pasaran dende o cumprimento das sancións os prazos seguintes:

- Seis meses para as faltas leves.
- Dous anos para as graves.
- Cinco anos para as moi graves.

**ART. 18.- LEXISLACIÓN APLICABLE.**- As seguintes normas recoñecen o Servizo de Axuda no Fogar como unha prestación básica e encomendan ás corporacións locais a súa regulación, recoñecemento e xestión:

- Lei 7/1.985 de 2 de abril reguladora das bases de réxime local, que establece a competencia municipal na prestación de servizos sociais no art. 25.2.k, determinando o seu carácter obrigatorio no que a concellos de mais de 20.000 habitantes se refire (art.26.1.c).
- Lei 13/2008 de Servizos Sociais de Galicia (D.O.G.. 18/12/2008).
- Decreto 240/1.995 do 28 de xullo que regula os servizos sociais de atención primaria de Galicia; na sección segunda define os Programa de Axuda no Fogar, actuacións e beneficiarios do mesmo.
- Orde de 22 de xaneiro de 2.009), pola que se regula o Servizo de Axuda no Fogar en Galicia (D.O.G. núm. 22 de 2 de febreiro).
- Lei 39/2006 de 14 decembro, de promoción da autonomía persoal e atención as persoas en situación de dependencia.
- Orde do 17 de decembro de 2007 pola que establece os criterios de elaboración dos Programa Individual de Atención, réxime de compatibilidades e xestión das prestacións económicas, así como a determinación da capacidade económica das persoas dependentes.



## CONCELLO DE FRIOL (LUGO)

No que non esté previsto no presente regulamento, será de aplicación a citada normativa, ou aquela outra que se aprobe n materia de servizos sociais da Comunidade Autónoma de Galicia, así como a lexislación vixente en materia de réxime local e procedemento administrativo común.

As cuestións litixiosas xurdidas da aplicación do presente regulamento resolveranse polo órgano competente do Concello, poñendo os seus acordos fin á vía administrativa. Contra os mesmos poderá interpoñerse recurso contencioso administrativo, conforme ao previsto na lei reguladora da devandita xurisdicción, sen prexuízo de que os interesados poidan interpoñer potestativamente recurso de reposición ante o órgano que dicta a resolución obxecto de impugnación.

### DISPOSICIÓN ADICIONAIS

**Primeira.-** Facultarase ao departamento de Servizos Sociais, a través do concelleiro delegado de Servizos Sociais, para resolver aquelas cuestións que relacionadas co servizo de Axuda a Domicilio poidan presentarse, e que non estén recollidas expresamente no presente Regulamento.

**Segunda.-** Anualmente o Pleno da Corporación, a proposta do concelleiro delegado de Servizos Sociais, actualizará as taxas do servizo, que deberán comunicarse, xunto coa nova aportación que delo se derive a cada usuario.

### DISPOSICIÓN FINAL

O presente regulamento entrará en vigor e producirá efectos a partir da data da súa publicación no Boletín Oficial da Provincia e unha vez transcorrido o prazo a que se refire o art. 65. 2 en relación co art. 70.2 da Lei 7/85 de 2 de abril, reguladora das bases de réxime local, permanecendo en vigor ata que se aprobe a súa modificación ou derogación expresa.

Friol a 19 de maio de 2009.