SECCIÓN TERCERA. ADMINISTRACIÓN LOCAL

CONSORCIO DE SERVICIOS SOCIALES

ANUNCIO

Condiciones de prestación del servicio de Ayuda a Domicilio a los ayuntamientos integrados en el Consorcio de Servicios Sociales de la provincia de Albacete

ÍNDICE

1. Exposición de motivos
2. Disposiciones generales
2.1 Objeto y ámbito de aplicación
2.2 El SAD. Definición, prestaciones y servicios
2.3 Derechos y deberes de los usuarios
2.4 Información SAD al usuario
3. Procedimiento y régimen de prestación del servicio
3.1 Situaciones administrativas del usuario SAD
3.2 Asignación de Auxiliar de Ayuda a Domicilio
3.2.1 Expedientes de baja o cese
3.2.2 Expedientes de modificación: Reducción y ampliación
3.2.3 Expedientes de alta o incorporación
3.3 Franjas horarias de atención a usuarios
3.4 Reorganización de servicios
3.5 Servicios compartidos por dos auxiliares
3.6 Prestación de servicios ordinarios en sábado
4. Participación de las personas usuarias. Quejas y sugerencias

1. Exposición de motivos

El Consorcio de Servicios Sociales (en adelante CSS) como entidad pública constituida por la Excma. Diputación Provincial de Albacete y todos los municipios de la provincia, a excepción de Albacete, Villarrobledo y Hellín, viene gestionando de forma directa el servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante SAD) mediante convenios entre esta entidad y los citados municipios consorciados aplicando un modelo de gestión que pretende posibilitar mayor agilidad, unidad de criterios y solidaridad intermunicipal; todo ello sujeto a lo establecido en sus estatutos y subsidiariamente en la Ley 7/1985, del 2 de abril, reguladora de las bases del Régimen Local.

Así, esta entidad durante los más de veinticinco años de gestión del SAD ha ido adaptándose a los distintos momentos y cambios sociales que se han ido produciendo; una vez más y como consecuencia de los últimos cambios demográficos y sociales, el aumento progresivo de la población en situación de dependencia, el incremento de la población de más de 65 años así como el aumento del colectivo de población mayor de 80 años, y la aparición de situaciones de dependencia producidas por razones de enfermedad y otras causas de discapacidad, el CSS ha de ser capaz de incorporar nuevos enfoques del servicio que sean acordes con la nueva situación dentro del marco que establece la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (en adelante Ley de Dependencia).

Desde la aparición de la citada Ley de Dependencia, y en los últimos cinco o seis años, la ayuda a domicilio ha experimentado importantes cambios que han venido de la mano de un importante desarrollo normativo que con mayor o menor acierto regulan su alcance, condiciones de acceso y prestación para dar respuesta a la necesidad de un número cada vez mayor de personas dependientes en su hogar y su entorno.

Lo cierto y como ya se ha indicado anteriormente es que el perfil de usuarios del SAD ha cambiado sustancialmente respecto al de los usuarios atendidos en los inicios de este servicio. En la actualidad, aunque a más del 85 % de los usuarios se les realiza alguna tarea doméstica, prácticamente al 100 % se le realizan tareas de atención personal y más del 30 %, por su grado de dependencia, requieren servicios de levantamiento e higiene, que se ha de prestar en unas franjas horarias muy concretas para poder dar solución a sus necesidades.

Otro tanto podríamos decir de la capacidad de demanda y exigencia de niveles de calidad en el servicio en cuanto a horarios, preparación del personal y demanda de respuesta a necesidades que son sentidas por

los usuarios y sus familiares como responsabilidad de los poderes públicos y que por tanto, requieren de una mínima regulación por parte de las administraciones que tienen que acometer diariamente la labor de atención directa de las personas en situación de dependencia.

La situación descrita ha conllevado para las empresas del sector una adaptación permanente, ajustando sus procedimientos, métodos de intervención y gestión a la demanda de la población usuaria. En este sentido el CSS, como no puede ser de otra manera, debe hacer lo propio; es por ello que se elabora el presente documento, con el objeto de determinar unas condiciones de prestación del servicio de Ayuda a Domicilio en los municipios consorciados, que contemplen a un tiempo un buen nivel de calidad en las respuestas a las necesidades de los dependientes, con una gestión pública eficaz y eficiente que ha de superar los límites que en muchas ocasiones, surgen como consecuencia de la aplicación de procedimientos establecidos en las normas que regulan el funcionamiento de las administraciones públicas.

2. Disposiciones generales.

2.1 Objeto y ámbito de aplicación.

El presente documento tiene por objeto establecer y regular las condiciones de prestación del SAD por el CSS en los municipios integrantes del mismo.

2.2 El SAD. Definición, prestaciones y servicios.

El SAD es una prestación social básica, realizada preferentemente en el domicilio habitual del usuario/a, que proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, formativas, rehabilitadoras y de atención a las personas y unidades de convivencia con dificultades para permanecer o desenvolverse en su medio habitual.

Los destinatarios del SAD serán todas aquellas personas o unidades de convivencia que presenten carencias de carácter físico, psíquico y/o sensorial, de carácter temporal o permanente, que les impiden el normal desenvolvimiento frente a las necesidades que plantea la vida diaria; y que se encuentren empadronados en cualquier municipio integrante del CSS.

El SAD contempla las siguientes características:

- Es un servicio de titularidad pública cuya organización y funcionamiento corresponde al Consorcio de Servicios Sociales, en los municipios que han delegado su gestión en esta entidad mediante el correspondiente convenio de gestión.
- Es un servicio polivalente que cubre una amplia gama de necesidades de las personas o unidades de convivencia.
- Es un servicio normalizador y global, que utiliza los cauces establecidos para la satisfacción de las necesidades y considera todos los aspectos o circunstancias que inciden en las necesidades de los usuarios.
- Es integrador, puesto que facilita la relación de las personas y unidades de convivencia con su red social.
- Es preventivo, en cuanto trata de evitar y detener situaciones de deterioro o internamientos innecesarios.
- Es transitorio, ya que se mantiene hasta conseguir los objetivos de autonomía propuestos.
- Es educativo, en tanto favorece la adquisición y desarrollo de las capacidades y habilidades de la persona haciéndola agente de su propio cambio.
- Y por último, tiene carácter técnico, ya que es prestado por un equipo interdisciplinar y cualificado a través de un proyecto de intervención social.

El SAD tiene como finalidad la mejora de la calidad de vida y la promoción de la autonomía de las personas para facilitarles la permanencia en su medio habitual. Pretende conseguir los siguientes objetivos:

- Promover la autonomía personal en el medio habitual, atendiendo las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- Prevenir y evitar el internamiento de personas que, con este servicio, puedan permanecer en su medio habitual.
- Apoyar a las unidades de convivencia con dificultades para afrontar las responsabilidades de la vida diaria.
- Favorecer el desarrollo de capacidades personales y de hábitos de vida adecuados.
- Promover la convivencia de la persona en su grupo de pertenencia y con su entorno comunitario.
- Favorecer la participación de las personas y de las unidades de convivencia en la vida de la comunidad.
- Atender situaciones coyunturales de crisis personal o convivencial.

Para la prescripción, organización y articulación del SAD se tienen en cuenta los siguientes criterios:

- Grado de dependencia reconocido en la resolución emitida por la Delegación Provincial correspondiente de la Consejería competente en materia de Servicios Sociales.

- Situación de discapacidad física, psíquica o sensorial.

- Dificultades personales especiales, previa valoración técnica de la situación social y psicológica de la persona.

- Situación de la unidad de convivencia, previa valoración de su composición y grado de implicación en la mejora de su situación.

- Situación social, previa valoración de la red de apoyo de la persona.

- Características de la vivienda habitual, previa valoración de las condiciones de salubridad y habitabilidad de la misma.

El SAD contempla, entre otras, las siguientes tareas:

- De carácter doméstico: Dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia, se pueden concretar en actividades tales como:

· Relacionadas con la alimentación, tales como preparación de comidas y compra de alimentos.

· Relacionadas con el vestido, tales como lavado, tendido, planchado, repaso y ordenación de ropa.

· Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda, comprendiendo tareas de limpieza ordinaria y general de la vivienda (distinguiéndola de las limpiezas extraordinarias) así como pequeñas reparaciones domésticas.

- De carácter personal: Actividades y tareas que recaen fundamentalmente sobre las personas usuarias dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados de conducta y a adquirir habilidades básicas de desenvolvimiento personal tanto en el domicilio como en su relación con la comunidad. Se pueden concretar en las actividades tales como:

· Relacionadas con la higiene personal, tales como organización de productos de aseo, educación en hábitos de higiene, ayuda en el vestir, y aseo e higiene personal.

· Relacionadas con la alimentación, pudiendo ayudar o dar de comer y beber, controlar la alimentación o educar en hábitos alimenticios.

· Relacionadas con la movilidad. En este sentido, se contempla la ayuda para levantarse y acostarse, la ayuda para realizar cambios posturales y el apoyo para la movilidad dentro del hogar.

· Relacionadas con cuidados especiales, tales como apoyo en situaciones de incontinencia (cambio de pañal, aseo personal), orientación espacio-temporal, y administración y/o supervisión de la medicación.

- De carácter psico-social: Conjunto de intervenciones, apoyos y tareas cuyo objetivo esencial es ayudar a la persona usuaria a adquirir o recuperar las capacidades y habilidades necesarias para el desarrollo de una vida cotidiana en comunidad de la manera más autónoma y digna, así como en el desempeño y manejo de las diferentes funciones sociales y demandas que supone vivir, trabajar y relacionarse. Así pues, se determinan tareas:

· De ayuda en la vida familiar y social. Dirigidos a facilitar su integración en el medio social y familiar, contempla actividades de acompañamiento dentro y fuera del domicilio, apoyo a la organización doméstica, actividades de ocio dentro del domicilio, actividades de participación en la comunidad y de ocio y tiempo libre, o ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos personales y de convivencia.

Quedan excluidas como tareas a desempeñar por la auxiliar del SAD aquellas que requieran la intervención de profesionales especializados. Se indica de manera específica como tarea a no realizar el transporte de usuarios en vehículo particular; siendo necesaria valoración previa para su realización aquellas intervenciones relacionadas con el ámbito sanitario y la recuperación y mantenimiento de la autonomía física y cognitiva del usuario/a.

2.3 Derechos y deberes de los usuarios.

Las personas usuarias del SAD tendrán derecho a:

- Recibir una información clara y detallada sobre el servicio que va a recibir en relación a la modalidad y frecuencia de las atenciones incluidas en el mismo, así como sobre sus derechos y deberes.

- Recibir la prestación adecuadamente, con el contenido y la duración que en cada caso se determine.

- Recibir una atención correcta y respetuosa, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, y que preserve su intimidad.

- Ser avisados, con antelación suficiente, de todos los cambios que se produzcan en el servicio, especialmente en relación al personal asignado y al horario de prestación.

- Mantener la confidencialidad y protección de los datos personales conocidos con motivo de la prestación del servicio.

- Hacer uso del sistema de quejas y reclamaciones, tanto de su ayuntamiento como del CSS, concernientes al funcionamiento o mejora del servicio, así como a recibir respuesta de las mismas.

- Ejercer el derecho de queja y sugerencia conforme a las disposiciones vigentes.

- Darse de baja en el servicio a petición propia.

Por otra parte, también tendrán el deber de:

- Facilitar la información que le sea requerida y resulte necesaria para mantener el derecho y la organización del servicio y una buena calidad del mismo.

- Facilitar a las auxiliares de ayuda a domicilio el acceso a su vivienda en las condiciones adecuadas para la prestación del servicio.

- Proporcionar los medios necesarios para la adecuada realización, por parte de las auxiliares, de las tareas tanto domésticas como de atención personal.

- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia la dignidad del personal que acude a su domicilio, colaborando en todo aquello que le sea posible.

- Permanecer en el domicilio mientras se presta el servicio.

- Comunicar con antelación suficiente sus ausencias del domicilio durante el horario de prestación, para que la auxiliar no acuda durante la ausencia.

- Informar con antelación suficiente la intención de recibir nuevamente el servicio después de una suspensión temporal del mismo.

- Facilitar cuantas comprobaciones o visitas a su domicilio sean necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos y circunstancias exigidas para ser beneficiario del servicio.

- Autorizar el uso de datos personales para la gestión y evaluación del servicio.

2.4 Información SAD al usuario.

Además de reflejar en el punto anterior los derechos y obligaciones de las personas usuarias, se establece un conjunto de consideraciones y normas “claves para el buen funcionamiento del SAD” que deberán conocer a tal efecto las personas usuarias. Las dividimos en dos categorías:

Información para el usuario/a

Las tareas de limpieza y mantenimiento del hogar se realizarán siempre que en el domicilio no haya familiares que de forma habitual permanezcan por períodos superiores a dos días, salvo casos excepcionales.

Durante la prestación del servicio deberá estar presente el usuario/a o familiar que conviva con este/a.

Es aconsejable su colaboración con la Auxiliar de Ayuda a Domicilio en todas las tareas que le sea posible realizar para mantener su nivel de autonomía personal.

Usted recibirá el servicio de Ayuda a Domicilio en el horario establecido, y por este motivo su Auxiliar no podrá trabajar fuera de las horas fijadas.

El servicio de Ayuda a Domicilio se podrá extinguir por los siguientes motivos:

- Cese de la situación de necesidad

- Renuncia del interesado/a

- Incumplimiento de las obligaciones del usuario/a

El servicio de Ayuda a Domicilio respetará sus costumbres y opiniones.

La Auxiliar de Ayuda a Domicilio solo aceptará las llaves de su domicilio en casos excepcionales, con su petición expresa y autorización del Consorcio de Servicios Sociales.

Al finalizar el servicio deberá firmar el parte correspondiente como que le han prestado dicho servicio, siempre que no tenga queja sobre el trabajo realizado y el horario de atención.

Cuando usted deba ausentarse de su domicilio, comuníquelo lo antes posible a su Auxiliar, al Consorcio de Servicios Sociales o a los Servicios Sociales municipales.

Comunique cualquier cambio en su situación socio-familiar, económica o sanitaria, al Trabajador/a Social de su municipio.

Información sobre el servicio

Las tareas a realizar por la Auxiliar en su domicilio se encuentran en la ficha de presentación que le facilitará el/la trabajador/a social de su municipio.

Desde el servicio se procurará avisar lo antes posible cuando por causa justificada no se pueda prestar dicho servicio.

La organización y distribución de tiempos podrá modificarse por incorporación de casos nuevos o indicación del servicio.

El horario establecido de su servicio no se podrá modificar, sin previa autorización del Consorcio de Servicios Sociales y recibiendo su confirmación.

Usted y su Auxiliar de Ayuda a Domicilio deben respetar el tiempo concedido para cada servicio.

Su Auxiliar de Ayuda a Domicilio no podrá, en ningún caso, desplazarle en su coche particular.

Los medicamentos inyectables (insulina) serán administrados por su Auxiliar solo con la autorización previa del CSS y únicamente en casos excepcionales.

Las tareas domésticas serán realizadas por el/la Auxiliar solamente en las dependencias de su domicilio que utilice de forma habitual.

Para el buen funcionamiento del servicio de Ayuda a Domicilio es necesario una relación entre usted y el/la Auxiliar basada en la colaboración y en el respeto mutuo.

Para la realización de todas sus tareas, el/la Auxiliar hará uso del material obligatorio que establece la legislación vigente (ropa de trabajo, guantes…).

Para la prestación del servicio, el/la usuario/a deberá aportar los materiales necesarios para una correcta y adecuada atención de sus necesidades.

Ante cualquier queja/sugerencia sobre el funcionamiento del SAD, póngase en contacto con los Servicios Sociales de su municipio o con el CSS.

3. Procedimiento y régimen de prestación del servicio por el CSS.

El presente punto pretende definir las posibles situaciones administrativas en que pueden encontrarse los usuarios del SAD, así como las normas mínimas que habrán de regular la asignación de auxiliar a cada usuario/a, franjas horarias de atención en función de las tareas asignadas, y condiciones de reorganización de los servicios así como cambios de horario y/o auxiliares. Todo ello, en consideración a que como servicio público, se ha de garantizar la atención a los usuarios al tiempo que posibilitar las mejores condiciones laborales posibles, e ir transmitiendo la idea de que si bien no se realizarán cambios no justificados, tampoco la franja horaria y la Auxiliar que le atiende deben considerarse como propias y con carácter permanente.

3.1 Situaciones administrativas del usuario SAD.

El acceso, modificación y/o baja del SAD se realiza a través de los Servicios Sociales municipales, encargados de instruir los expedientes de alta, ampliación, reducción y/o baja del servicio. Dichos expedientes son remitidos a la Delegación Provincial de la Consejería con competencias en materia de Servicios Sociales, la cual, una vez aprobados, los deriva a las entidades encargadas de la prestación del SAD en cada municipio para su puesta en marcha. En el caso de los municipios consorciados, dicha entidad encargada de la gestión del SAD es el CSS.

Una vez recepcionados los citados expedientes, y tras realizar el oportuno asiento registral, son derivados a la unidad administrativa de personal para su gestión, la cual detallamos en los apartados siguientes.

Como norma general, el CSS plantea la puesta en marcha de los expedientes recibidos con un margen de una semana desde la llegada de los mismos. No obstante, este período puede verse modificado en función de la capacidad organizativa del CSS en cada momento.

Las posibles situaciones administrativas de los usuarios del SAD son las siguientes:

3.1.1. Alta.

Un usuario/a permanecerá en situación de alta mientras reciba servicio por parte de la Auxiliar de acuerdo a la propuesta establecida en la ficha de presentación elaborada por los Servicios Sociales de atención primaria. Mientras permanezca esta situación administrativa, el servicio que recibe será susceptible de modificaciones en su intensidad horaria (ampliaciones o reducciones), en su distribución horaria (mañana, tarde o noche, y días de la semana) y/o en las tareas asignadas, con el procedimiento establecido para cada caso.

3.1.2. Baja definitiva.

Un usuario/a pasará a situación de baja definitiva en el momento en que el CSS reciba traslado de decreto o resolución de alcaldía donde así se acuerde.

3.2.3. Suspensión o baja temporal.

Un usuario/a se encuentra en situación de suspensión en aquellos períodos en que no está recibiendo el servicio por cualquier circunstancia y el CSS no ha recibido traslado de decreto o resolución de alcaldía donde se acuerde su baja definitiva.

La suspensión del SAD podrá producirse por alguna de las siguientes circunstancias y con los efectos que a continuación se señalan:

- La suspensión hasta 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.

La gestión que el CSS realiza con respecto a esta suspensión supone el que el usuario permanezca en situación de baja temporal. Continúa vinculado a su Auxiliar asignada con el propósito de que cuando volviese como máximo en esos 2 meses reanudase su servicio conservando a dicha Auxiliar además del horario que tenía asignado, a no ser que, como consecuencia de algún tipo de reorganización de servicios realizado durante su ausencia, hubiese sido necesario su modificación en los términos que se expondrán a lo largo del presente documento.

- La suspensión de 2 a 6 meses se produce por ingreso hospitalario, ingreso en centro residencial (estancias temporales), traslado con familiares u obras en el domicilio, entre otras. Esta suspensión dará lugar a la baja en la prestación por el tiempo de su duración.

En el CSS, cuando un usuario sobrepasa los 2 meses de ausencia, además de continuar en situación de baja temporal, se desvincula de su Auxiliar asignada, la cual podrá reorganizarse su planificación de servicios haciendo uso del horario que este tenía asignado. El usuario pasa a la situación de sin asignar, es decir, continúa de baja temporal sin Auxiliar asignada hasta que se produzca:

· La solicitud de reanudación del SAD. En este caso el usuario contactará con su trabajador social municipal o con el CSS informando de su intención de reanudar el servicio en una determinada fecha. El CSS necesitará la autorización escrita bien de los Servicios Sociales municipales (en el caso de planes concertados) o bien de la Delegación Provincial de la Consejería con competencias en materia de servicios sociales (en el casos de Zonas PRAS) para poder reanudar el servicio al citado usuario/a, la cual se producirá tras recibir la citada autorización, así como las indicaciones sobre los mismos o distintos términos en relación con las tareas asignadas, intensidad y distribución horaria.

Una vez recepcionada la citada autorización, el CSS procederá a la asignación de Auxiliar de Ayuda a Domicilio en los mismos términos que más adelante se explican en el apartado.

3.2.4 – Expedientes de alta o incorporación al servicio.

· La baja definitiva del servicio. Para ello será necesaria la recepción del correspondiente expediente de baja o cese del servicio. En este caso, el CSS procederá a sustituir la situación de baja temporal por la de baja definitiva desde la fecha habilitada a tal efecto.

- Suspensión superior a 6 meses. La gestión del CSS respecto a este tipo de ausencias será idéntica a la practicada en relación a la suspensión de 2 a 6 meses, sabiendo que desde el segundo mes de ausencia el usuario se encuentra en situación de baja temporal y sin asignar.

3.2 Asignación de Auxiliar de Ayuda a Domicilio.

Los expedientes de alta, modificación y baja SAD remitidos por la Dirección Provincial de Bienestar Social son organizados por municipios. En cada uno de los municipios consorciados, el CSS tiene un determinado número de auxiliares de plantilla, el cual ha ido variando en función de la evolución del servicio. Así pues, y conforme a lo establecido en el Convenio Colectivo del CSS, todos los citados expedientes serán vinculados a dichas auxiliares, conforme a los siguientes criterios:

3.2.1 Expedientes de baja o cese del servicio.

Serán los primeros en tramitarse de cara a desvincular de la Auxiliar que tuviese asignado al/a la usuario/a afectado por la baja o cese del servicio, para garantizar que dicha trabajadora pudiera optar a los otros expedientes de modificación y alta sin tener en consideración las horas que con objeto de dicha baja ya no contarán en su jornada semanal.

3.2.2 Expedientes de modificación: Reducción horaria del servicio.

Tras los expedientes de baja, serán los siguientes en considerarse, en tanto también suponen una reducción de la jornada laboral de la trabajadora afecta por dicho expediente, y con el mismo objeto de desvincular esta

reducción horaria en el momento de realizar las asignaciones de modificación (ampliación horaria del servicio) y alta.

3.2.3 Expedientes de modificación: Ampliación horaria del servicio.

Estos expedientes serán de asignación directa a la Auxiliar de Ayuda a Domicilio que ya esté prestando el servicio al/a la usuario/a afectado/a por esta ampliación horaria. Con motivo de estas ampliaciones podrá ser necesaria una reorganización de servicio/s que podría suponer un cambio de Auxiliar y/u horario de prestación para el usuario/a en cuestión o para otros usuarios atendidos por la misma Auxiliar.

3.2.4 Expedientes de alta o incorporación al servicio.

Los usuarios que causen alta en el servicio serán asignados a la Auxiliar de plantilla del municipio que menor número de jornada semanal en contrato tenga en el momento del alta en cuestión, siempre y cuando dicha Auxiliar tenga disponibilidad horaria en aquellos casos a iniciar que contemplen tareas de levantamiento.

Igualmente la asignación de nuevos casos a una determinada Auxiliar puede conllevar el cambio de auxiliar y/u horario de prestación a usuarios que vienen recibiendo el servicio y no tienen planificadas tareas de levantamiento.

El CSS determinará en qué supuestos procede la contratación de nueva Auxiliar y que básicamente, se concretan en el momento en que las auxiliares de plantilla no pueden asumir el nuevo servicio por exceso de jornada o por incompatibilidad para tarea de levantamiento.

Los servicios de nueva incorporación podrán ser suspendidos en la presentación del caso o con carácter previo si la vivienda no reúne las condiciones mínimas necesarias (condiciones de salubridad, higiene y habitabilidad) o no dispone de los medios, instrumentos y/o herramientas necesarios para la prestación del servicio. Esta situación será objeto de valoración por el CSS en cada situación y en coordinación con los Servicios Sociales de atención primaria.

3.3 Franjas horarias de atención a usuarios.

El SAD podrá ser prestado entre las 7:00 horas y las 22:00 horas de lunes a viernes en el caso del SAD ordinario, y entre las 7:00 horas y las 22:00 horas los sábados, domingos, festivos y no laborables en el caso del SAD extraordinario. Bajo ningún concepto estará permitida la prestación del SAD antes de las 7:00 horas y después de las 22:00 horas, para garantizar el descanso mínimo y necesario de 9 horas.

En ambos casos este intervalo horario de prestación de servicio se articula en tres franjas horarias:

- Mañana: De 7:00 horas a 15:00 horas.
- Tarde: De 15:00 horas a 20:00 horas.
- Noche: De 20:00 horas a 22:00 horas.

Una vez hechas tales consideraciones, es necesario determinar y acotar tales franjas horarias para la prestación de determinadas tareas asignadas a los usuarios y reflejadas en la correspondiente Ficha de Tareas valorada por los servicios sociales municipales. De este modo, aquellas tareas que condicionarán una determinada franja horaria de prestación serán las siguientes:

- Levantar: Condicionará la prestación del servicio para que este sea iniciado como muy temprano a las 8:00 h y como muy tarde a las 11:00 h La hora exacta de inicio del servicio dentro de este intervalo horario vendrá determinada por la disponibilidad horaria de su Auxiliar asignada; sin perjuicio de que el usuario pueda proponer un horario de inicio más temprano de las 8:00 h o más tarde de las 11:00 h y la Auxiliar asignada tenga dicha disponibilidad horaria.

- Acostar: Condicionará la prestación del servicio para que éste sea iniciado como muy pronto a las 20:00 h con la condición necesaria de tener que finalizar como muy tarde a las 22:00 h La hora exacta de inicio del servicio dentro de este intervalo horario vendrá determinada por la disponibilidad horaria de su Auxiliar asignada; sin perjuicio de que el usuario pueda proponer un horario de inicio más temprano de las 20:00 h si bien nunca más tarde de las 22:00 h y la Auxiliar asignada tenga dicha disponibilidad horaria.

- El resto de tareas planificadas no condicionarán ninguna franja horaria en sí, únicamente lo harían cuando por indicación motivada así lo reflejasen los Servicios Sociales municipales y el CSS tuviese la posibilidad organizativa para habilitar dicho horario sin perjuicio de los procedimientos de asignación y reorganización recogidos en el presente documento.

Por otra parte, los Servicios Sociales municipales podrán plantear la prestación del servicio en un horario o franja horaria determinada, en función de circunstancias tales como el acceso del usuario a otros recursos

como servicio de estancias diurnas, tratamientos médicos, rehabilitadores y/o terapéuticos, centros ocupacionales, etc., cuando el acceso a este recurso esté limitado a un determinado horario. La adecuación del SAD prestado por el CSS a estas circunstancias será tratada de una manera especial, intentando adaptarse al horario de prestación propuesto, si bien podría darse la circunstancia de no poder responder a tal demanda si con ello se pudiera vulnerar alguno de los derechos, recogidos en el convenio colectivo del CSS, para sus auxiliares; la interpretación de estas circunstancias será competencia del CSS.

Por otra parte, el CSS no podrá garantizar la adjudicación de un horario concreto por cuestión de la existencia de una determinada pauta de administración de medicinas, si bien se tratarán estas circunstancias de manera particular atendiendo al horario planteado, al tipo de medicación, etc.

El horario en que se prestará el SAD lo determinará, siempre y en todo caso, el CSS, basándose en criterios de adecuación de las tareas a realizar, priorizándose aquellas que tengan que ver con la atención personal (levantamiento) del usuario/a o mediante informe/comunicación de los Servicios Sociales de atención primaria, y en la disponibilidad horaria que tenga el CSS. Si el usuario/a no estuviese de acuerdo con el horario fijado, pasará la situación de suspensión del servicio sin auxiliar asignada.

En relación a la distribución horaria del SAD, el CSS plantea como condiciones necesarias de prestación del SAD las siguientes normas:

- El intervalo mínimo de prestación será de 30 m, no pudiendo planificarse ningún servicio con una duración inferior. Los tiempos que excedan de estos 30 m al planificar un servicio, deberán ser múltiplos de 15 m.

- El número máximo de servicios no consecutivos planificados durante un mismo día a un determinado usuario será de tres.

- Todos los servicios planificados semanalmente a un mismo usuario serán asignados a una misma Auxiliar, con excepción de aquellos que motiven la necesidad de utilizar a más de una Auxiliar.

- En aquellos servicios compartidos por dos auxiliares de ayuda a domicilio, deberán operar las consideraciones generales anteriores para cada una de las auxiliares de manera individualizada.

3.4 Reorganización de servicios.

El CSS, como entidad pública encargada de la gestión del SAD en los municipios que lo integran, tiene la obligación de garantizar la prestación del mismo a sus usuarios. El punto de partida del CSS en cuanto a los cambios de Auxiliar y/o cambios de horario en la prestación de los servicios será el mantenimiento de ambos, siempre que sea posible.

No obstante, diversas circunstancias organizativas pueden generar la necesidad de realizar una reorganización de servicios, la cual será competencia del CSS. Dicha reorganización hace referencia a la necesidad de realizar cambios, bien en la auxiliar o auxiliares que prestan el servicio, bien en el horario de prestación del mismo, o bien en su distribución horaria; esta necesidad de reorganizar servicios vendrá determinada por varias circunstancias:

- Puesta en marcha de expedientes de alta o ampliación horaria, cuando estos supongan un exceso horario de la jornada laboral de la Auxiliar y/o sean incompatibles con otro/s usuarios en virtud de la franja horaria de prestación a planificar conforme a las tareas establecidas.

- Necesidad del concurso de dos auxiliares para la realización del servicio; supondrá que el servicio pase a ser prestado por dos auxiliares en vez de una a cuenta del total de horas semanales asignadas al caso. La necesidad de coincidir ambas auxiliares en un mismo servicio en un mismo horario podrá generar la necesidad de cambio horario a otros de sus usuarios.

En este supuesto y el anterior, el cambio de auxiliar y/u horario será comunicado telefónicamente por el CSS, a efectos únicamente informativos, con una antelación mínima de tres días laborables; al término de dicho plazo el cambio se hará efectivo. Si el usuario/a no estuviese de acuerdo con la reorganización establecida pasará a situación de suspensión sin auxiliar asignada.

- Sustitución temporal de Auxiliar asignada. La Auxiliar de Ayuda a Domicilio del CSS tendrá el derecho a ausentarse de su puesto de trabajo, de manera justificada, en todas aquellas situaciones que le sean de aplicación laboral, conforme al Convenio Colectivo del CSS así como al resto de legislación laboral que le sea de aplicación. Asimismo, el cambio de Auxiliar podrá suponer modificación de horarios en la prestación de servicios, en especial en aquellas sustituciones realizadas por otra Auxiliar que tenga casos asignados por la necesidad de cuadrar los horarios de prestación de todos los usuarios.

Dichos cambios serán comunicados al usuario/a por personal del CSS. Si el usuario/a no estuviese de acuerdo, pasará a situación de suspensión.

- Otras circunstancias justificadas que hagan necesaria una reorganización.

El CSS intentará, siempre que sea posible, prestar la totalidad de los servicios de cada municipio con las auxiliares de plantilla contratadas en el mismo. Será necesaria la contratación de una nueva Auxiliar de plantilla cuando:

- Las auxiliares de plantilla del municipio no puedan asumir más horas de servicio y/o desplazamiento, bien por sobrepasar el límite máximo de su jornada laboral, bien por incompatibilidad horaria en la asignación de nuevos servicios.

- Haya finalizado el período máximo de contratación eventual (6 meses) para la prestación de dichos servicios, y continúe la necesidad de una nueva Auxiliar.

- Haya bolsa de trabajo en vigor en dicho municipio.

Antes de proceder a la contratación de una nueva Auxiliar, tanto por acumulación de tareas en un principio, como de plantilla en un segundo momento, el CSS podrá reorganizar los servicios con el posible cambio de Auxiliar, de horario o ambos, como consecuencia de:

- La Auxiliar asignada sobrepasa el límite máximo de aplicación de jornada laboral.

- La Auxiliar asignada tiene incompatibilidad horaria para la prestación de un nuevo expediente de alta o de ampliación horaria, o bien para la reorganización de servicios de uno de sus usuarios que implica una nueva distribución de servicios.

- Cambios de Auxiliar motivados por criterio técnico del CSS en virtud de la resolución de quejas, conforme al procedimiento establecido a tal efecto.

- Otras circunstancias sobrevenidas de carácter organizativo sobre las cuales el CSS tendrá la competencia de reorganización de servicios que pueda implicar cambios de Auxiliar, horarios o ambas. Tales circunstancias pueden obedecer a hechos como la necesidad de que un determinado servicio pase de ser prestado por una sola Auxiliar a ser prestado con el concurso de dos auxiliares.

3.5 Servicios compartidos por dos auxiliares.

Otra de las premisas del CSS será que una misma Auxiliar sea quien preste la totalidad de servicios planificados a un mismo usuario. Esta circunstancia tiene su excepción en aquellos servicios cuya prestación hace necesaria la participación simultánea de dos auxiliares de Ayuda a Domicilio.

Estos servicios compartidos surgen de la necesidad del concurso de dos personas para poder realizar al usuario las atenciones personales asignadas con garantías de prevención de riesgos de accidente para el usuario, y de prevención de riesgo laboral para la Auxiliar de Ayuda a Domicilio asignada.

La necesidad de un servicio compartido puede venir valorado desde el mismo momento del expediente de alta, o bien sobrevenir durante la prestación del servicio con motivo de la pérdida de autonomía del usuario que impida, a pesar de poder contar con las ayudas técnicas necesarias, la prestación del servicio por una sola persona, o que no sea posible la utilización de dichas ayudas técnicas.

En la valoración del concurso de dos personas para la prestación de los servicios compartidos, se cuenta en primer lugar con la posibilidad de que esa segunda persona que junto con la Auxiliar de Ayuda a Domicilio preste el servicio, sea alguien asignado por el entorno familiar (un hijo, el cónyuge, alguien contratado privadamente, etc.); en caso de la inexistencia o imposibilidad de ello, será necesario que esa segunda persona sea también una Auxiliar de Ayuda a Domicilio.

En este último supuesto, hay que aclarar que el total de horas semanales asignadas a este usuario será la suma de las horas semanales prestadas por cada una de las auxiliares, respetando el criterio de intervalos mínimos de prestación por auxiliar de 30 minutos.

3.6 Prestación de servicios ordinarios en sábado.

La prestación de servicios en sábado únicamente se hará efectiva cuando el Ayuntamiento en cuestión establezca con el CSS convenio de prestación en sábados, domingos y festivos, considerándose las horas de prestación del sábado como horas de festivo.

4. Participación de las personas usuarias. Quejas y sugerencias.

El CSS impulsará la participación de las personas usuarias y de los miembros de su unidad familiar en el funcionamiento del servicios a través de procedimientos de cara al seguimiento y la mejora de la calidad en la prestación del mismo. Los cauces para esta participación irán en ambos sentidos:

- El CSS promoverá la participación de los usuarios mediante encuestas, entrevistas, visitas domiciliarias, seguimientos, reuniones, actividades colectivas, etc.

- El usuario tendrá derecho a colaborar con el CSS y a presentar ante él aquellas sugerencias, propuestas y/o quejas que estimen necesarias para el mejor funcionamiento del servicio.

a) Quejas y sugerencias.

El CSS deberá informar y facilitar al usuario del SAD los procedimientos para formular quejas o sugerencias, los cuales quedarán establecidos mediante:

- Comunicación verbal presencial o telefónica: Esta vía de queja o sugerencia estará limitada a cuestiones meramente organizativas que no supongan cambios o modificaciones sustanciales en los contratos laborales de las auxiliares de Ayuda a Domicilio con motivo de su gestión, o bien como paso previo a la presentación de escrito.

- Comunicación escrita: El resto de quejas, reclamaciones o sugerencias de la persona usuaria en relación con el servicio deberá ser presentada por escrito al CSS. Algunas cuestiones susceptibles de esta vía escrita serán las solicitudes de cambio de Auxiliar asignada o sustituta.

El coordinador técnico (trabajador social) del CSS se ocupará de la tramitación de estas quejas o sugerencias, de la cual informará a la Gerencia del CSS, la cual sin perjuicio de valoración al respecto con el jefe de la unidad administrativa de personal, emitirá resolución vinculante de la misma.

Se podrán presentar quejas, reclamaciones o sugerencias a través de:

• Manera presencial en el Registro del CSS, sito en c/ Padre Romano, n.º 5, esquina c/ Monjas, n.º 8, de Albacete.

• Por correo ordinario a la siguiente dirección:

Diputación de Albacete
Consorcio de Servicios Sociales
Paseo de La Libertad, 5
02001 Albacete

• Por fax, en el número 967 219731

• Por correo electrónico, en la dirección css@dipualba.es

• Dirigiéndose a la sede electrónica de la web del Consorcio www.consorciodeserviciossocialesab.es y rellenando una instancia general (en este caso se deberá disponer de un certificado electrónico o una dirección de correo electrónico).

En cuanto a resolución de quejas se establecen dos posibles situaciones:

- Quejas estimadas. Se procederá a la resolución de la situación que generó la queja en los términos que el usuario haya manifestado en el plazo necesario para poder realizar las modificaciones o adaptaciones necesarias. En este caso, la comunicación de la resolución se hará telefónicamente a través del coordinador técnico del CSS.

- Quejas desestimadas. El CSS responderá por escrito al interesado en un plazo no superior a treinta días naturales desde la entrada en el registro del escrito de queja.

Albacete, mayo de 2017. 9.393