

MODELO DE REGULAMENTO DE RÉXIME INTERNO OU NORMAS DE FUNCIONAMENTO DE ENTIDADES PRIVADAS

REGULAMENTO DE RÉXIME INTERNO DO PROGRAMA DE AXUDA NO FOGAR

O programa de axuda no fogar regúlase polo establecido na *Orde do 22 de xaneiro de 2009, pola que se regula o servizo de axuda no fogar*, polo Decreto 254/2011, do 23 de decembro, que regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e a inspección dos servizos sociais en Galicia, así como, polo establecido na lei 13/2008, de 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia.

O servizo de axuda no fogar ten por obxecto prestar un conxunto de atencións ás persoas no seu domicilio, dende unha perspectiva integral e normalizadora, naquelas situacións en que teñan limitada a súa autonomía persoal ou nos casos de desestructuración familiar.

ARTIGO 1. TIPO DE PROGRAMA E TITULARIDADE

Datos de identificación da entidade titular (nº entidade, representante legal, enderezo)
Sede oficial e oficina base do programa de axuda no fogar "...."
(domicilio, número de teléfono, fax, correo electrónico, web)
Horario de oficina

ARTIGO 2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

O ámbito de actuación está vinculado ao local de referencia, segundo o artigo 19 da Orde do 22/01/2009.

Neste artigo relacionaríanse, ademais do concello onde estea a sede da base operativa do programa, os concellos nos que se pretende desenvolver o programa, tanto limítrofes coma non limítrofes, sempre segundo establece o artigo 19 da Orde do 22/01/2009.

ARTIGO 3. DEREITOS E DEBERES DAS PERSOAS USUARIAS DO SERVIZO

DEREITOS DAS PERSOAS USUARIAS

Segundo o establecido no artigo 6 da Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia en relación co artigo 6

da Orde do 22 de xaneiro de 2009 as persoas usuarias ten dereito:

- A recibiren unha atención adaptada ás súas necesidades, coa calidade e duración prescritas en cada caso.
 - A coñeceren a organización e o regulamento do servizo.
 - A coñeceren a situación do seu expediente.
 - Ao tratamento confidencial dos seus datos de acordo co disposto na Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal.
 - A recibiren información precisa e clara sobre as posibles modificacións sobrevidas durante a prestación efectiva do servizo.
 - A presentaren queixas e suxestións ao persoal coordinador do servizo e a recibir resposta das mesmas por parte da entidade que está a desenvolver o servizo.
-
- A seren tratadas co respecto debido a súa dignidade, intimidade e autonomía.
 - A acceder ao servizo en condicións de igualdade e non discriminación.
 - A unha intervención individualizada acorde coas súas necesidades específicas, así como a que se lles asista nos trámites necesarios de cara ao seu acceso á atención social, sanitaria, educativa, cultural e, en xeral, a todas as necesidades persoais que sexan precisas para conseguir o seu desenvolvemento integral.
 - A ter asignada unha persoa profesional de referencia que actúe como interlocutora principal e que asegure a coherencia e a globalidade da intervención.
 - Á confidencialidade, ao sigilo e ao respecto en relación cos seus datos persoais e coa información persoal que sexa coñecida pola entidade que preste o servizo en razón da intervención profesional realizada, sen prexuízo do posible acceso a aqueles datos, no exercicio dunha acción inspectora, de conformidade coa lexislación vixente en materia de protección de datos de carácter persoal.
 - A elixir libremente, dentro da capacidade de oferta da entidade e logo da valoración técnica, o tipo de medidas ou de recursos adecuados para o seu caso.
 - A rexeitar a oferta de participación en servizos ou programas que lles oferte a entidade, ou, se é o caso, a que o seu consentimento, libre e expreso, sexa requirido para o ingreso nun centro ou a participación nun programa, sen prexuízo do cumprimento debido das resolucións xudiciais cando estea limitada a súa capacidade de obrar.
 - A dar instrucións previas respecto da asistencia ou dos coidados que se lles poidan administrar, co obxecto de facer fronte a situacións futuras en cuxas circunstancias non sexan capaces de expresalas persoalmente.
 - Ao respecto dos dereitos lingüísticos das persoas usuarias, garantindo a práctica dunha oferta positiva do idioma

galego no desenvolvemento dos servizos por parte da entidade responsable.

DEBERES DAS PERSOAS USUARIAS

No artigo 7 da Orde do 22 de xaneiro de 2009 veñen establecidos os seguintes deberes:

- Cumprir coas condicións do servizo, facilitándolle a execución das tarefas ao persoal e poñendo á súa disposición, se é o caso, os medios materiais necesarios para o desenvolvemento do servizo.
- Colaborar, na medida das súas posibilidades, no desenvolvemento do servizo en función das súas capacidades e nos termos acordados en cada caso.
- A facilitar e colaborar no seguimento e avaliación do servizo.
- Respetar a dignidade persoal e profesional das persoas que presten o servizo, así como respectar os límites das súas obrigas laborais.
- Participar no pagamento do servizo nos termos que se estableza.
- A comunicar, en circunstancias ordinarias e previsibles, con dez días de antelación, calquera ausencia temporal do domicilio que puidese impedir a prestación do servizo.
- Destinar as prestacións públicas recibidas ao fin para o que foron concedidas.

ARTIGO 4. OBRIGAS DA EMPRESA PRESTADORA DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR

- Prestar os servizos correspondentes á tipoloxía do programa, ininterrumpidamente e de conformidade coa lexislación vixente.
- Respetar os prezos dos servizos.
- Manter o libro de rexistro permanentemente actualizado, rexistrando as altas e baixas dos usuarios, así como calquera outra incidencia que se produza.
- Prestar o servizo por persoal coa cualificación que exigen as normas en vigor.
- Aterse ás indicacións técnicas ou procedementais que sobre esta materia realicen os órganos competentes.
- Realizar un proxecto de intervención, de acordo co usuario e a súa familia. Entregarase á unidade familiar copia das tarefas a realizar no domicilio.
- Levar a cabo a supervisión e coordinación do servizo, mediante a realización de visitas aos domicilios dos usuarios, para constatar o correcto desenvolvemento das tarefas establecidas no proxecto de intervención. As visitas realizaranse sempre que sexa necesario e como mínimo cada dous meses . Da devandita visita, emitirase un informe, que se arquivará no expediente individual dos usuarios.

- Respetar os horarios establecidos para a prestación do servizo, así como, minimizar a rotación de auxiliares no domicilio, salvo cando sexa necesario, para respectar as obrigas laborais dos/as traballadores/as.
- Flexibilidade horaria, en función das necesidades das persoas usuarias do servizo.
- Prestar o servizo todos os días da semana, cando se trate dun servizo financiado a través de libranza vinculada e segundo o acordado cos usuarios.
- Expedir as facturas polos servizos prestados, facendo constar o número de horas/mes e o prezo unitario/hora.

ARTIGO 5. DESCRICIÓN DOS SERVIZOS QUE SE PRESTAN OU CONTIDO DO SERVIZO

- Atencións de carácter persoal na realización das actividades básicas da vida diaria:
 - Asistencia para levantarse e deitarase.
 - Apoio no coidado do aseo persoal, así como vestirse.
 - Control do réxime alimentario, así como axuda para alimentarse.
 - Supervisión, cando proceda, da administración da medicación prescrita polo facultativo.
 - Apoio á mobilización, cambios posturais e orientación espacio-temporal.
 - Apoio a persoas afectadas por problemas de incontinencia.
 - As atencións que sexan precisas para prestar unha atención integral ao usuario.
- Atencións de carácter persoal para a realización doutras actividades da vida diaria:
 - Acompañamento fóra do fogar para acudir a tratamentos ou consultas.
 - Apoio para a realización de xestións necesarias ou urxentes.
- Atencións nas necesidades de carácter doméstico e da vivenda que incidan e axuden na mellora do contorno das persoas usuarias e da súa familia:
 - Limpeza e mantemento da hixiene e salubridade da vivenda.
 - Compra de alimentos e outros produtos de uso común.
 - Preparación de alimentos.
 - Lavado e coidado das prendas de vestir.
 - Coidados básicos da vivenda.

Este tipo de atencións poderá ser facilitado en parte, se é o caso, por programas específicos de lavandaría ou alimentación a domicilio.

- Atencións de carácter psicosocial e educativo: intervencións técnico-profesionais formativas e de apoio ao desenvolvemento das capacidades persoais, á afectividade, á convivencia e á integración na comunidade así como á mellora da estruturación familiar.

SERVIZOS COMPLEMENTARIOS:

Con carácter complementario o servizo de axuda no fogar poderá incorporar os seguintes tipos de atención:

- Actividades de acompañamento, socialización e desenvolvemento de hábitos saudables.
- Servizo de podoloxía.
- Servizo de fisioterapia...et

En todo caso, as atencións prestadas terán un carácter de reforzo e non substitutivo das propias capacidades da persoa usuaria, de xeito que se facilite e promova a súa autonomía.

Quedan **excluídas** das actuacións desenvolvidas polo servizo:

- A realización de tarefas que non fosen incluídas no proxecto de intervención.
- Actuacións que, polo seu carácter sanitario, deban en todo caso ser realizadas por persoal facultativo.

ARTIGO 6. ALTA NO SERVIZO

En todo caso, respectarase a vontade do usuario ou do seu representante legal, para dar inicio a prestación do servizo de axuda no fogar.

Para cada persoa usuaria ou por cada unidade de convivencia á que se presta o servizo, abrirase un **expediente** no cal constará, cando menos:

- Documentos acreditativos da personalidade, datos bancarios...
- Datos dos contactos familiares.
- Informe de avaliación previa ao inicio da prestación realizado e asinado por persoal técnico da entidade titular ou xestora do servizo cunha cualificación mínima de diplomatura universitaria na área de servizos sociais.
- Un proxecto de intervención, consensuado co usuario ou a súa familia e asinado polo técnico coordinador responsable do programa.
- Pautas de medicación asinadas polo médico (se para alguna das tarefas de precisa)

- Un acordo de servizo asinado entre a entidade titular do servizo e a persoa usuaria.
- Acreditación, mediante os informes de seguimento, da efectiva supervisión do servizo mediante as visitas domiciliarias do responsable técnico do servizo.
- Acreditación de que o usuario e a auxiliar de atención directa contan cunha copia das tarefas a realizar no domicilio.

No caso de usuarios **beneficiarios da libranza** vinculada ao servizo, ademais do anterior, deberán conter:

- Copia da resolución onde conste o número de horas autorizadas a través do sistema de dependencia.
- Protocolo de comunicación da alta no servizo á traballador/a do respectivo Concello
- Conformidade do plan individualizado de atención da traballadora social do concello no que resida o usuario.
- Acreditación da remisión dos informes de seguimento, realizados tras a visita domiciliaria, ou incidencias producidas no servizo á devandita traballadora social.
- Copia das facturas expedidas ao usuario, así como a acreditación das transferencias bancarias, realizadas polos usuarios, e que acrediten o pago dos servizos.
- Acreditación da coordinación efectiva cos servizos comunitarios, segundo establece o artigo 21 da Orde de 22 de xaneiro de 2009, pola que se regula o servizo de axuda no fogar.

Os informes do/a técnico titulado na área social deberán estar datados, asinados, e se é o caso co número de colexiado.

Entregarase ao usuario unha copia do regulamento de réxime interior ou normas de funcionamento do programa, debidamente visadas polo órgano correspondente. Deixarase constancia no expediente do usuario da data de entrega do mesmo.

ARTIGO 7. CAUSAS DE BAIXA.

Son **causas de extinción do servizo** de axuda no fogar as seguintes:

- A renuncia da persoa usuaria.
- O cambio de programa individual de atención ou do proxecto de intervención, que implique un cambio de recurso.
- Falecemento da persoa usuaria.
- Incumprimento reiterado dos deberes e obrigas establecidas no presente regulamento.
- A falta reiterada de pagamento do servizo.

ARTIGO 8. PROTOCOLO PARA O INICIO DA PRESTACIÓN EFECTIVA E ESTABLECEMENTO DO VÍNCULO ENTRE A AUXILIAR DE AXUDA NO FOGAR E O USUARIO DO SERVIZO

- Identificación das persoas que deberán estar no domicilio do usuario no momento da visita do técnico responsable, preferiblemente fillos, parella, ou familiares directos.
- Visita do/a técnico responsable ao domicilio do usuario, estudio e valoración do caso e elaboración do proxecto de intervención que deberá conter alomenos: os obxectivos que se pretenden acadar coa aplicación do proxecto de intervención, as tarefas concretas a realizar pola auxiliar de axuda no fogar ou outros profesionais, días e horario concreto da prestación do servizo, persoal de atención directa encargado de realizar as tarefas.
- Presentación aos usuarios e/ou familiares no domicilio da auxiliar de axuda no fogar e indicación concreta das tarefas a realizar.
- No caso dos beneficiarios da libranza, comunicación da alta no servizo á traballadora social do concello onde resida o usuario, a cal dará a conformidade ao citado programa de intervención, que será incorporado ao expediente individual da entidade.

ARTIGO 9. MODELO DE ACORDO DE SERVIZO ENTRE PERSOA USUARIA E ENTIDADE

O contrato debe expedirse por duplicado e irá asinado por ámbalas dúas partes. Entregarase unha copia ao usuario.

No contrato, o usuario asinará recibir unha copia do regulamento do réxime interior, que lle será achegado coa copia do mesmo.

Tamén se asinará unha autorización á entidade bancaria para o cargo na conta correspondente das cantidades debidas polos servizos prestados.

De realizar un tratamento informático dos datos persoais do usuario, incluírase unha cláusula co fin de que se autorice ou non o mencionado tratamento, de conformidade co disposto na Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de Datos de Carácter Persoal. Faráse constar o lugar, a data e a sinatura de ámbalas dúas partes. O contrato non poderá establecer cláusulas abusivas, contrarias ou substancialmente diferentes ao recollido nas normas de funcionamento.

ARTIGO 10. LÍMITES HORARIOS PARA A PRESTACIÓN DO SERVIZO

A intensidade do servizo determinarase, con carácter xeral, en horas mensuais de atención, distribuídas en función das necesidades da persoa usuaria e establecidas no proxecto individualizado de atención.

A intensidade do servizo de axuda no fogar para as persoas atendidas no marco do sistema de autonomía persoal e atención á dependencia estará predeterminada no seu programa

individualizado de atención. A súa aplicación horaria será flexible e conforme co proxecto de intervención, de xeito que, cando menos, se garanta a cobertura das necesidades de atención de carácter persoal na realización das actividades básicas da vida diaria, relacionadas no artigo 4.1º a) da Orde de 22 de xaneiro de 2009, pola que se regula o servizo de axuda no fogar, todos os días da semana.

O horario establecido para a atención dos usuarios é a seguinte:
Horario diurno: de 7:00 horas a 22:00 horas
Horario nocturno: de 22:00 horas a 7:00 horas

ARTIGO 11. RÉXIME DE VISITAS AOS DOMICILIOS DO TÉCNICO QUE COORDINE OU SUPERVISE O PROGRAMA

A persoa que exerza como responsable técnica do servizo, garantirá unha supervisión do servizo efectivamente prestado, mediante a realización de visitas aos domicilios dos usuarios, que será realizada, sempre que as circunstancias a fagan necesaria e, como mínimo, cunha periodicidade de dous meses. Da supervisión realizada quedará constancia no correspondente expediente individual mediante os informes de seguimento.

ARTIGO 12. DOCUMENTACIÓN DA ENTIDADE

Para a xestión do programa, a entidade disporá da seguinte documentación:

- Libro de reclamacións a disposición dos usuarios.
- Póliza de responsabilidade civil e unha de danos da oficina base do programa.
- Expediente individual de cada un dos usuarios. De causar baixa no centro devolverase toda a documentación achegada polo usuario, deixando constancia en documento asinado polo mesmo, ou o seu representante legal.
- Regulamento de réxime interior.
- Libro de rexistro das altas e baixas dos usuarios permanentemente actualizado.
- As autorizacións e licenzas preceptivas sobre a actividade a desenvolver.

ARTIGO 13. COORDINACIÓN COS SERVIZOS SOCIAIS DE ATENCIÓN PRIMARIA

Cando a prestación do servizo de axuda no fogar se faga mediante financiamento total ou parcial con fondos públicos ou se atendan a persoas usuarias do sistema de atención á dependencia, manterase unha coordinación efectiva cos servizos comunitarios do respectivo Concello.

A tal efecto, o técnico da entidade comunicará, de forma previa ao inicio da prestación, a data de alta do servizo ao traballador social municipal e achegará o correspondente

proxecto de intervención. Tamén se farán chegar os informes de seguimento de cada caso, cunha periodicidade mínima de dous meses e sempre que se produza alguna incidencia.

ARTIGO 14. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA O CASO DE INCIDENCIAS NA PRESTACIÓN.

- Visita do/a técnico titulado na área social ao domicilio do usuario, estudio e valoración do caso e elaboración do informe coas medidas adoptadas para a resolución da incidencia. Este informe incorporarase ao expediente individual do usuario.
- No caso de usuarios do sistema de atención á dependencia, remitirase copia do citado informe, á traballadora social do concello onde resida o usuario e arquivarase no expediente individual do usuario na entidade.

ARTIGO 15.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN NO CASO DE URXENCIAS

- Identificación das urxencias.
- Elaboración dun protocolo a levar a cabo polos profesionais nese momento: no caso de producirse unha situación urxente cun usuario no seu domicilio, a auxiliar debe poñerse en contacto co médico de cabeceira ou o servizo de urxencias que lle corresponda, avisar de forma inmediata á familia e a empresa e permanecer no domicilio todo o tempo necesario, aínda que sexa fóra do seu horario, ata que se resolva a urxencia ou se fagan cargo da situación os familiares ou persoa responsable do usuario. O traballador social da empresa desplazarase ao domicilio na maior brevidade, co fin de valorar e estudar a situación e elaborar o informe correspondente.
- Información dos distintos profesionais das distintas intervencións a levar a cabo.
- No caso dos usuarios do sistema de atención á dependencia, comunicación, na maior brevidade, á traballadora social do Concello onde resida o usuario e arquivar o actuado no expediente individual do usuario.

ARTIGO 16. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA A SUBSTITUCIÓN DA AUXILIAR DE AXUDA NO FOGAR QUE REALIZA A PRESTACIÓN

- Avisar con tempo suficiente aos usuarios, dos cambios que se realicen, con indicación da causa do cambio e duración deste. A empresa notificará cun prazo de dous días este cambio, sempre que a causa que o motive non se produza de forma repentina e imprevisible.
- Visita do/a técnico coordinador do programa ao domicilio do usuario e presentación no domicilio da nova auxiliar de axuda no fogar e indicación das tarefas a realizar.

- No caso dos usuarios do sistema de atención á dependencia, realizarase comunicación da substitución a traballadora social do Concello onde resida o usuario.

ARTIGO 17. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN NO SUPOSTO DE CESACIÓN DO SERVIZO POR PARTE DA EMPRESA

- Causas da cesación e aviso aos usuarios cun tempo de alomenos quince días de antelación.
- No caso dos usuarios/as do sistema de atención á dependencia, comunicación ao usuario/a e á traballador/a social do Concello onde reside o usuario/a, co obxecto de que esta colabore e asesorea a este no cambio de entidade. Neste caso, a entidade que pretende cesar, continuará na prestación do servizo aos usuarios, ata que una nova entidade inicie a prestación dos servizos.

ARTIGO 18. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN NO CASO DE QUEIXA POR PARTE DO USUARIO OU DA SÚA FAMILIA. (pode realizarse ou non a través do libro de reclamacións)

- A entidade deberá establecer un procedemento de resolución de queixas e reclamacións.
- Facilitará unha copia da queixa ao usuario.
- Realizará as accións pertinentes para resolver o caso, dando traslado ao interesado e/ou a súa familia das medidas adoptadas.
- Remitir orixinal ao Servizo de Inspección de Servizos Comunitarios e Inclusión Social, no prazo máximo de tres días hábiles, xunto cun informe xustificativo dos antecedentes e das actuacións realizadas para a súa xestión, segundo establece o artigo 6 i) do Decreto 254/2011, do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e a inspección dos servizos sociais en Galicia.
- No caso dos usuarios do sistema de atención á dependencia, poranse os feitos, en coñecemento da traballadora social do Concello onde resida o usuario, así como, as medidas adoptadas. De todo o actuado deixarase constancia no expediente individual do usuario.

ARTIGO 19. RÉXIME DE COBRAMENTO DE PREZOS

Os prezos polos distintos servizos que preste a entidade recolleranse no **Anexo I**, así como os servizos complementarios ou optativos que se presten en cada caso.

O cobro pola prestación do servizo de axuda no fogar realizarase, preferentemente, a través de transferencia bancaria, dentro dos cinco primeiros días de cada mes. No caso de servizos inferiores ao mes, o pago farase nos dez días posteriores ao remate da prestación.

A empresa emitirá recibo/factura por duplicado, unha copia será remitida ao beneficiario e a segunda será arquivada na empresa, na que figurará o tipo de servizo prestado, nº de horas, importe/hora e o total, así como, o I.V.E correspondente.

P.D.- Despois da súa elaboración, deberanse asinar todas as súas follas e mándalo a este servizo, para poder proceder ao visado do mesmo.

ANEXOS:

cadro de persoal anexo.

Deberáse relacionar o persoal cos seus nomes e apelidos e a relación contractual do mesmo coa entidade. (categoría, titulación, administrativo, auxiliares, etc).

O programa estará coordinado por persoal técnico cunha cualificación mínima de diplomatura universitaria na área de servizos sociais. O persoal auxiliar de axuda no fogar, deberá estar en posesión do título de formación profesional de grao medio de atención sociosanitaria ou equivalente, ou en posesión do certificado de profesionalidade de atención sociosanitaria a persoas no domicilio.

Cadro de prezos anexo.

A relación de prezos xuntaranse nun anexo (co obxecto de comunicalos á consellería). Neste anexo tamén deben constar os prezos dos servizos complementarios ou optativos.

Réxime de actualización dos prezos.

Comunicación do cambio de tarifa e aceptación do usuario.