

## I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

### • OTRAS DISPOSICIONES

#### CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR

*RESOLUCIÓN de 14 de junio de 2023, de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, por la que se establece el régimen general del servicio público de ayuda a domicilio en el Principado de Asturias.*

El Principado de Asturias tiene competencia exclusiva en materia de asistencia y bienestar social al amparo de lo dispuesto en el apartado 24, del párrafo primero, del artículo 10 del Estatuto de Autonomía.

En cumplimiento de dicha previsión estatutaria, se dicta el Decreto 42/2000, de 18 de mayo, por el que se regula la ayuda a domicilio la Ley del Principado de Asturias, facultando a la persona titular de la Consejería con competencias en la materia, a dictar cuantas disposiciones sean necesarias para su desarrollo y ejecución.

El tiempo transcurrido desde la aprobación del citado Decreto 42/2000 y la aprobación posterior de normas tan relevantes como la Ley del Principado de Asturias 1/2003, de 24 de febrero, de servicios sociales o la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, aconsejan la aprobación de la presente Resolución.

El objeto principal de esta disposición de carácter general es armonizar el desarrollo de aspectos tan relevantes para la organización del servicio público de ayuda a domicilio, el acceso al mismo, su financiación o intensidad, ampliando en este caso el número de horas a que tienen derecho las personas en situación de dependencia cuando las circunstancias así lo aconsejen.

Otro de los fines perseguidos es la eliminación de duplicidades y la simplificación de la tramitación, tanto para las personas usuarias como para las propias Administraciones públicas —autonómica y locales—. En este sentido, se facilita el intercambio de información entre las mismas, como modo de promover la unificación de la vía de acceso al servicio público para las personas dependientes, así como su participación económica en el coste del servicio.

Asimismo, si bien el servicio público de ayuda a domicilio no está sometido al régimen de acreditación, es objeto de la presente disposición su adaptación a lo dispuesto en el Acuerdo de 28 de junio de 2022, del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, en la medida en que se deben observar las condiciones y requisitos de calidad y garantía en las prestaciones que se exijan para la acreditación del servicio privado.

La presente disposición general también se dicta en el marco de la Estrategia para la transformación del modelo de cuidados de larga duración para personas adultas del Principado de Asturias (Estrategia CuidAs), regulando todos los aspectos relevantes para garantizar que la prestación del servicio responde al nuevo modelo de cuidados de larga duración y en especial, a los principios inspiradores de la atención centrada en la persona.

En este sentido, se incluyen otros aspectos relativos a la dignificación del propio servicio y de las profesionales que lo prestan, como el deslinde de las actuaciones básicas y excluidas, la organización del trabajo o lo dispuesto en el capítulo V sobre la calidad en el empleo.

La presente disposición se adecua a los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

De acuerdo con el principio de proporcionalidad, la iniciativa contiene la regulación imprescindible para atender la necesidad descrita, ejerciéndose de manera coherente con el resto del ordenamiento jurídico, en cumplimiento del principio de seguridad jurídica.

En su tramitación se dio cumplimiento al principio de transparencia, sometiéndose a la debida publicación en los términos previstos en el artículo 7 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Por último, en aplicación del principio de eficiencia, la norma evita cargas administrativas innecesarias o accesorias, racionalizando en su aplicación la gestión de los recursos públicos.

En virtud de lo expuesto, en uso de las atribuciones previstas en el artículo 38, letra i de la Ley 6/1984, de 5 de julio, del Presidente y del Consejo de Gobierno del Principado de Asturias y de las competencias establecidas en el Decreto 13/2019, de 24 de julio, del Presidente del Principado de Asturias, de reestructuración de las Consejerías que integran la Administración de la Comunidad Autónoma.

## DISPONGO

### CAPÍTULO 1

#### DISPOSICIONES GENERALES

##### Artículo 1.—*Objeto.*

1. La presente disposición tiene por objeto armonizar la regulación del servicio público de la ayuda a domicilio en el Principado de Asturias, mediante el desarrollo de determinados aspectos clave regulados en el Decreto 42/2000, de 18 de mayo, por el que se regula la ayuda a domicilio, en el marco de la Ley del Principado de Asturias 1/2003, de 24 de febrero, de servicios sociales y la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

2. Si bien el servicio público de ayuda a domicilio no estará sometido al régimen de acreditación, es objeto de la presente disposición su adaptación a lo dispuesto en el Acuerdo de 28 de junio de 2022, del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, en la medida en que se deben observar las condiciones y requisitos de calidad y garantía en las prestaciones que se exijan para la acreditación del servicio privado.

En consecuencia, quedan exceptuadas del cumplimiento de lo dispuesto en esta Resolución las entidades privadas que presten el servicio de ayuda a domicilio directamente a las personas, que se regirán por las condiciones establecidas en la normativa aplicable en materia de autorización y acreditación.

##### Artículo 2.—*Concepto y personas destinatarias.*

1. Con carácter general, conforme a lo señalado en el Decreto 42/2000, de 18 de mayo, el servicio de ayuda a domicilio se configura como un programa de atención personalizado dirigido a personas o grupos familiares, en situación de dependencia o en riesgo de dependencia, que contribuye al mantenimiento de las mismas en su medio habitual, facilitando su autonomía funcional mediante apoyos de carácter personal, doméstico o social, prestados preferentemente en su domicilio o entorno más próximo.

2. En todo caso, la acreditación de la situación de dependencia se producirá mediante la resolución que reconozca formalmente dicha situación, en el ámbito del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

##### Artículo 3.—*Principios.*

1. El servicio público de la ayuda a domicilio se inspira en los principios generales contenidos en la Ley del Principado de Asturias 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales y en Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, así como en los principios de eficacia, eficiencia, igualdad y no discriminación y de actuación a través de medidas de acción afirmativa en favor de colectivos o situaciones que así lo justifiquen.

2. Asimismo, serán aplicables al servicio público de ayuda a domicilio los siguientes principios rectores del nuevo modelo de atención, desarrollados en el Acuerdo de 28 de junio de 2022, del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia:

- a) Dignidad y respeto.
- b) Personalización y atención centrada en la persona.
- c) Participación, control y elecciones.
- d) Derecho a la salud y al bienestar personal.
- e) Proximidad y conexiones comunitarias.

##### Artículo 4.—*Naturaleza del servicio público.*

1. El servicio público de ayuda a domicilio es de recepción voluntaria y no obligatoria.

2. Conforme a lo dispuesto en el Decreto 74/2022, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, para las personas en situación de dependencia, el servicio público de ayuda a domicilio tendrá la consideración de prestación fundamental, y en consecuencia, será exigible como derecho subjetivo en los términos establecidos en el programa individual de atención y en la normativa en materia de autonomía y atención a las personas en situación de dependencia.

Por el contrario, para las personas no dependientes el servicio de ayuda a domicilio no tendrá la consideración de prestación fundamental y podrá ser denegado en los términos previstos en la presente disposición y en las ordenanzas municipales que lo regulen.

##### Artículo 5.—*Personas usuarias.*

1. Para las personas en situación de dependencia, la prioridad en el acceso vendrá determinada por el grado de dependencia y, a igual grado, por la menor capacidad económica del solicitante.

Las personas en situación de dependencia que no puedan acceder al servicio de ayuda a domicilio tendrán derecho a la prestación económica vinculada al servicio, prevista en el artículo 17 de la citada Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

2. En cuanto a las personas no dependientes, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto 42/2000, de 18 de mayo, y en consecuencia, podrán ser usuarios:

- a) Las personas mayores con dificultades en su autonomía personal.
- b) Las personas con discapacidades que afecten significativamente a su autonomía personal, sea cual fuere su edad.
- c) Los menores cuyas familias no pueden proporcionarles el cuidado y atención en las actividades básicas de la vida diaria que en su propio domicilio requieren.

3. Asimismo, se atenderán, con carácter prioritario, las siguientes situaciones, siempre referidas a las personas usuarias de la ayuda a domicilio:

- a) Situaciones de precariedad económica cuando la renta personal anual sea inferior al IPREM. A estos efectos, se entenderá por renta personal anual la suma de ingresos que, por cualquier concepto, perciba la unidad familiar dividida por el número de miembros que la integran. Cuando se trate de personas que vivan solas, los ingresos se dividirán por 1,5 en compensación de gastos generales.
- b) Familias en situación crítica por falta de un miembro clave, sea por enfermedad, internamiento temporal, hospitalización, o dificultades de cualquier otra índole que imposibiliten el ejercicio de sus funciones familiares, o cuando aun estando no ejerza su papel.
- c) Personas incluidas en programas de servicios sociales municipales que, de forma temporal, precisen esta prestación como parte necesaria de su tratamiento social.

## CAPÍTULO II

### ACTUACIONES BÁSICAS

Artículo 6.—*Tipos de actuaciones básicas.*

1. La prestación de ayuda a domicilio contempla todas o alguna de las siguientes actuaciones, por orden de prioridad:

- a) De apoyo personal.
- b) De apoyo psicosocial.
- c) De apoyo sociocomunitario.
- d) De apoyo a la familia o cuidadores informales.
- e) De apoyo doméstico.

2. Para las personas en situación de dependencia, las actuaciones de apoyo doméstico sólo podrán prestarse conjuntamente con el resto de actuaciones. Excepcionalmente, por causas debidamente justificadas en el Programa de Apoyo en el Domicilio Personalizado (PAD), podrán prestarse servicios de atención doméstica de manera exclusiva, si van dirigidos únicamente a la persona en situación de dependencia o sirven de apoyo al cuidador familiar.

Artículo 7.—*Actuaciones de apoyo personal.*

Se consideran actuaciones de apoyo personal en actividades básicas de la vida diaria:

- a) El aseo e higiene personal.
- b) La ayuda en el vestir y comer.
- c) El control de alimentación de la persona usuaria.
- d) El seguimiento del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud.
- e) El apoyo para la movilidad dentro del hogar.
- f) Las actividades de ocio dentro del domicilio.
- g) El servicio de vela o acompañamiento nocturno.

Artículo 8.—*Actuaciones de apoyo psicosocial.*

Se consideran actuaciones de apoyo psicosocial:

- a) El apoyo y fomento de la autoestima.
- b) La organización económica y familiar.
- c) La planificación de la higiene familiar.
- d) La formación en hábitos de convivencia en la familia y en el entorno.
- e) El apoyo a la integración y socialización.

## Artículo 9.—*Actuaciones de apoyo sociocomunitario.*

Son actuaciones de apoyo sociocomunitario:

- a) El acompañamiento fuera del hogar para la ayuda a gestiones de carácter personal.
- b) El acompañamiento para la participación en actividades culturales, de ocio o tiempo libre.

## Artículo 10.—*Actuaciones de apoyo a la familia.*

Son actuaciones de apoyo a la familia:

- a) El apoyo domiciliario temporal para respiro familiar en situaciones de sobrecarga.
- b) La formación y el asesoramiento para los cuidadores, grupos psicoeducativos y grupos de autoayuda.
- c) La formación específica sobre aspectos de los cuidados.
- d) El apoyo técnico y de supervisión.

## Artículo 11.—*Actuaciones de apoyo doméstico.*

Se consideran actuaciones de apoyo doméstico:

- a) Las relacionadas con la alimentación de la persona usuaria, tales como:
  - Apoyo en preparación de alimentos en el hogar.
  - Servicio de comida a domicilio.
  - Compra de alimentos.
- b) Las relacionadas con el vestido de la persona usuaria, tales como:
  - Apoyo en lavado de ropa en el domicilio y fuera del mismo.
  - Repaso de ropa.
  - Ordenación de ropa.
  - Planchado de ropa en el domicilio o fuera del mismo.
  - Compra de ropa.
- c) Las relacionadas con el mantenimiento ordinario de las estancias de la vivienda que sean de uso cotidiano por la persona usuaria y que redunden en su beneficio, tales como:
  - Limpieza cotidiana de la vivienda, referida al mantenimiento ordinario, no especializado, de la higiene y orden de la misma.
  - Pequeñas reparaciones, entendidas como las tareas relativas al mantenimiento más básico de utensilios domésticos.

Atendiendo a circunstancias especiales, deberán prestarse limpiezas generales extraordinarias en domicilios con problemas graves de higiene. No obstante, teniendo en cuenta su especial naturaleza, estas actuaciones se prestarán por empresas o profesionales no ligados al servicio de ayuda a domicilio.

## Artículo 12.—*Actuaciones excluidas.*

Se consideran actuaciones excluidas de este servicio las siguientes:

- a) Atención directa a miembros de familia o personas allegadas que habiten en el mismo domicilio que no tengan la consideración de personas usuarias, salvo que se trate de actuaciones contempladas en el artículo 11 de la presente disposición.
- b) Limpiezas que excedan el objeto del servicio de ayuda a domicilio, tales como: zonas comunes de la comunidad de vecinos, abrillantamiento de suelos y objetos metálicos, exterior de persianas, almacenes, garajes o tipo de estancias no utilizadas por la persona usuaria o aquellas que precisen de la retirada de mobiliario.
- c) Realizar arreglos importantes de la casa.
- d) Movilizar o transportar muebles o desalojos.
- e) Todas aquellas tareas de carácter exclusivamente sanitario que requieran una especialización y para las que sea exigible titulación de carácter sanitario.
- f) Cualquier otra tarea excluida expresamente en el Convenio colectivo de servicios de ayuda a domicilio y afines del Principado de Asturias.
- g) La atención a animales de compañía, salvo que se trate de perros de asistencia conforme a lo establecido en la Ley 2/2020 de 23 de diciembre, reguladora del derecho al acceso al entorno de las personas usuarias de perros de asistencia.

## Artículo 13.—*Servicios complementarios y productos de apoyo.*

1. Los servicios complementarios que no figuren como actuaciones básicas en los artículos anteriores, así como los productos de apoyo, no tendrán la consideración de servicio de ayuda a domicilio, a los efectos previstos en la presente Resolución.



2. Se entiende por productos de apoyo, aquellos instrumentos, equipos o sistemas técnicos utilizados para prevenir, pensar, mitigar o neutralizar una discapacidad o la falta de autonomía de las personas.

3. No obstante lo anterior, en la medida en que los servicios complementarios y los productos de apoyo representan una mejora en la calidad de la atención a las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio, su prestación deberá ser promovida por las Administraciones públicas competentes.

## CAPÍTULO III

### DEL ACCESO AL SERVICIO PÚBLICO DE AYUDA A DOMICILIO

#### Artículo 14.—*Competencia.*

1. El Principado de Asturias, en el ejercicio de sus competencias, se reserva las funciones inherentes al reconocimiento, suspensión, extinción del servicio público de ayuda a domicilio a las personas en situación de dependencia, así como a la determinación de la participación económica en el coste del mismo.

2. Los Ayuntamientos, por sí mismos o asociados, ostentan la competencia relativa a la concesión y prestación del servicio público de ayuda a domicilio cuando va dirigido a las personas no dependientes.

#### Artículo 15.—*Criterios para el acceso.*

1. El acceso de las personas en situación de dependencia al servicio de ayuda a domicilio se producirá en los términos previstos en la resolución de reconocimiento del derecho, que contendrá el grado de dependencia, la intensidad del servicio acorde al mismo, así como la participación económica en su coste, en función de su capacidad económica y tendrá efectos desde su aprobación.

2. Para el acceso a la ayuda a domicilio de las personas en riesgo de dependencia, se tendrán en cuenta los criterios establecidos en el artículo 16 del Decreto 42/2000, de 18 de mayo.

#### Artículo 16.—*Procedimiento para la concesión del servicio.*

1. La concesión del servicio de ayuda a domicilio a las personas en situación de dependencia se efectuará previa tramitación del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia establecido al efecto por el Principado de Asturias.

2. La concesión del servicio de ayuda a domicilio a las personas no dependientes, se producirá en los términos establecidos por los Ayuntamientos conforme a su ordenanza municipal en el marco del artículo 17 del Decreto 42/2000, de 18 de mayo.

3. Con el objeto de mejorar la calidad en la atención, evitar duplicidades y eliminar cargas burocráticas, el Principado de Asturias facilitará a los Ayuntamientos el acceso al informe de aplicación del baremo de valoración de la dependencia y al informe de determinación de la capacidad económica y de participación económica en el coste del servicio de ayuda a domicilio de las personas que hayan solicitado el reconocimiento de la situación de dependencia, previa conformidad de las mismas.

Para ello, las ordenanzas municipales deberán reunir los siguientes requisitos:

- a) Tener en cuenta como criterio de acceso el grado de autonomía funcional, tomando como referencia el resultado de aplicar el baremo de valoración de la dependencia previsto en el Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero, por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Este requisito implicará que las ordenanzas municipales señalen la obligatoriedad para las personas mayores de 65 años o con un grado de discapacidad superior al 65%, interesadas en el servicio de atención a domicilio, de solicitar el reconocimiento de la situación de dependencia, sin perjuicio de que el acceso al servicio pueda ser efectivo de manera inmediata conforme a lo previsto en el artículo 17.

- b) Aplicar a las personas no dependientes la normativa sobre determinación de la capacidad económica y participación en el coste del servicio correspondiente a las personas en situación de dependencia.
- c) Asignar a las personas no dependientes el intervalo de horas correspondiente a las personas en situación de dependencia en Grado I, salvo casos de especial gravedad, debidamente motivados en el PAD.

4. La Administración del Principado de Asturias adoptará las medidas oportunas para promover la aplicación de lo dispuesto en el presente artículo.

#### Artículo 17.—*Situaciones de emergencia social.*

1. Para atender casos de urgente necesidad debidamente motivados, se podrá proceder a la inmediata concesión del servicio de ayuda a domicilio y a su inicio, sin perjuicio de la posterior tramitación de la solicitud correspondiente, conforme a lo dispuesto en las ordenanzas municipales.

2. En estas situaciones, cuando la solicitud cursada sea la del reconocimiento de la situación de dependencia y de las prestaciones del SAAD, se acordará la aplicación al procedimiento de la tramitación de urgencia, siendo preceptivo el informe social favorable de un profesional especializado del SAAD con cualificación en trabajo social, conforme a lo dispuesto en el apartado cuarto del artículo 20 del Decreto 4/2023, de 27 de enero, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.



## Artículo 18.—Financiación de la prestación.

1. El servicio público de ayuda a domicilio dirigido a personas en situación de dependencia será financiado por el Principado de Asturias, la Administración General del Estado y las personas usuarias, en el marco del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

2. El servicio de ayuda a domicilio dirigido a las personas no dependientes será financiado por los Ayuntamientos y las personas usuarias, así como por la Administración General del Estado y el Principado de Asturias, en los términos y condiciones que se establezcan anualmente.

3. La participación de las personas usuarias en el servicio público de ayuda domicilio deberá ser acorde a su capacidad económica:

- a) En el caso de las personas en situación de dependencia, la capacidad económica y la participación en el coste del servicio se determinará conforme a lo dispuesto en la Resolución de 30 de junio de 2015, de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda, por la que se regulan los servicios y las prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) en el Principado de Asturias.

Una vez determinada la participación económica en el coste de la hora de ayuda a domicilio, se aplicará la misma al número concreto de horas asignadas en el PAD.

- b) Para las personas no dependientes, serán de aplicación las reglas establecidas en las ordenanzas municipales, en el marco de lo dispuesto en el Decreto 42/2000, de 18 de mayo.

## Artículo 19.—Derechos y obligaciones de las personas usuarias.

1. El servicio de ayuda a domicilio ofrecerá un apoyo personalizado, teniendo en cuenta las necesidades de la vida diaria para las que requiere apoyo, sus preferencias y voluntad (que deberán prevalecer sobre la de sus familiares), así como a su proyecto y estilo de vida en cuanto a los horarios, rutinas, días de la semana y tipología de las tareas que se realizan.

2. En concreto, las personas usuarias de la prestación de ayuda a domicilio tendrán derecho a:

- a) Recibir adecuadamente la prestación con el contenido y la duración que en cada caso corresponda.

Las personas en situación de dependencia tendrán derecho al siguiente intervalo de horas mensuales de ayuda a domicilio:

- Grado I: Hasta 20 horas/mes.
- Grado II: De 21 a 45 horas/mes.
- Grado III: De 46 a 70 horas/mes.

La intensidad máxima del servicio de ayuda a domicilio podrá superarse en aquellos casos en que concurran circunstancias de especial gravedad, debidamente acreditadas mediante informe preceptivo de los servicios sociales municipales y recogidas expresamente en el programa individual de atención, hasta los siguientes límites:

- Grado I: Hasta 37 horas mensuales.
- Grado II: Hasta 64 horas mensuales.
- Grado III: Hasta 94 horas mensuales.

La intensidad máxima de las personas no dependientes a las que se les conceda el servicio será la que determine cada Ayuntamiento en su ordenanza municipal.

- b) Ser orientados hacia otros recursos alternativos que, en su caso, resulten más apropiados.
- c) Ser informados con antelación, en la medida de lo posible y, en lenguaje adaptado de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen de la prestación.

En especial, se procurará que el personal (auxiliar o equipo estable de auxiliares) destinado a cada domicilio tenga la mayor permanencia posible, para evitar continuas sustituciones que interfieran la buena atención de la persona usuaria.

- d) Reclamar sobre cualquier anomalía en la prestación del servicio, mediante la formulación de quejas.

3. Las personas usuarias de la prestación de la ayuda a domicilio y sus familiares o convivientes, en su caso, tendrán las siguientes obligaciones:

- a) A participar en el coste de la prestación, en función de su capacidad económica y patrimonial, abonando, en su caso, la correspondiente contraprestación económica.
- b) A mantener una actitud colaboradora y correcta para el desarrollo de la prestación.
- c) A aportar cuanta información se requiera en orden a la valoración de las circunstancias personales, familiares y sociales que determinen la necesidad de la prestación.
- d) A informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica, que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción de la prestación de ayuda a domicilio.
- e) A no exigir tareas o actividades no incluidas en el Programa de Apoyo Domiciliario Personalizado (PAD).



- f) Respetar la dignidad de las personas trabajadoras mediante el trato correcto y el respeto por su trabajo, sin que puedan darse conductas discriminatorias por razón de raza, género, edad, religión o cualquier otra condición o circunstancia personal.
- g) A facilitar las actuaciones de inspección o de los servicios de prevención de riesgos laborales de las Administraciones competentes en su domicilio, a los efectos de garantizar el cumplimiento de la normativa exigible en cada caso.

Artículo 20.—*Causas de extinción y suspensión del servicio.*

1. La ayuda a domicilio se extinguirá por alguna de las siguientes causas:

- a) Por fallecimiento.
- b) A petición de la persona usuaria.
- c) Por desaparición de las causas que motivaron su concesión.
- d) Por el incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria o de sus familiares o convivientes en su caso, de las obligaciones previstas en el apartado tercero del artículo 19.
- e) Por ingreso en centro de atención residencial.
- f) Por traslado de domicilio a otro término municipal.
- g) Por falseamiento de datos, documentos u ocultación de los mismos.

2. Se podrá suspender la ayuda a domicilio en el supuesto de ingreso de la persona usuaria en centro hospitalario o institución intermedia.

3. Asimismo, podrá acordarse la suspensión cautelar de la prestación del servicio en caso de violencia, acoso o cualquier otra conducta que atente gravemente contra la dignidad o la integridad física del personal de atención directa de primer nivel.

## CAPÍTULO IV

### DE LOS REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Artículo 21.—*El Programa de Apoyo en el Domicilio Personalizado (PAD).*

1. El PAD, que deberá tener cada persona usuaria, será el instrumento de referencia para la atención y el seguimiento del servicio por parte de la entidad prestadora del mismo, debiendo quedar registrado y disponible (se adjunta un modelo como referencia de PAD como Anexo).

2. El PAD deberá contener los siguientes aspectos:

- El número de horas y periodicidad con que ha de prestarse el servicio en cada caso.
- Las tareas de la atención inicial a cada persona usuaria.
- En caso de atención a personas con características especiales, el perfil humano y profesional deseable para el desarrollo de la prestación.
- La banda horaria acorde a cada caso, teniendo en cuenta que, en algunos casos se podrán establecer horarios cerrados, entendiéndose por tal cuando el servicio se presta en horario obligado si así lo determinan ante situaciones justificadas y de forma excepcional.
- Cuantos aspectos puedan ser objeto de actitudes y medidas preventivas sobre todo en los asuntos relacionados con enfermedades infectocontagiosas, demencias y enfermedades mentales con la finalidad de que estos prevengan a sus trabajadores de posibles riesgos laborales.

3. En la elaboración inicial del PAD, así como en las revisiones posteriores, se partirá de la historia de vida de la persona como fuente de conocimiento central para el diseño de sus sistemas de cuidados y apoyos.

4. Una vez reconocido el derecho al servicio de ayuda a domicilio, los centros de servicios sociales municipales realizarán la propuesta inicial de la necesidad del servicio y del diseño de la intervención en el PAD.

5. Para la consolidación y registro del PAD y en consecuencia, determinar la fecha efectiva de alta del servicio, el horario asignado, los datos del personal auxiliar y las tareas inicialmente asignadas, se deberá consensuar su contenido con la persona usuaria o sus familiares, procurando que todos sus extremos se adapten a la voluntad y preferencias de las personas usuarias y a lo señalado en el PAD inicial propuesto, en su caso, por parte del centro de servicios sociales municipal, todo ello para garantizar la consecución de los objetivos programados.

6. El PAD deberá incorporarse a la Historia Social Única Electrónica prevista en la Ley 4/2019, de 15 de marzo, de modificación de la Ley 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales.

7. Asimismo, cuando el servicio de ayuda a domicilio se gestione de manera indirecta, las entidades prestadoras deberán contar con un sistema informático que permita el seguimiento en tiempo real del PAD.

8. El PAD será revisado, en todo caso, cada seis meses, salvo que sea necesario un cambio sustancial en su contenido con carácter previo.

Las variaciones en el número de horas efectivamente prestadas que no impliquen una minoración o un incremento superior al 10% de las fijadas en el PAD no tendrán efectos sobre la participación económica en el coste del mismo por parte de las personas en situación de dependencia.

## Artículo 22.—Organización del servicio.

1. El servicio se organizará en pequeños equipos de profesionales de proximidad que atenderán a las personas usuarias de una misma área territorial, de forma que se minimicen los tiempos de desplazamiento, se trabaje con una lógica y enfoque comunitario, se comparta la información relevante y se promueva un enfoque de intervención centrado en la persona, se minimice el impacto de los procesos de sustitución del personal y se mejore la atención.

Con el objeto de facilitar el cumplimiento de lo dispuesto anteriormente, la prestación del servicio se organizará en tramos de 30 minutos.

Asimismo, se procurará que la organización del servicio responda a una distribución de horarios regular y estable.

2. Los equipos estarán formados por un grupo de auxiliares de ayuda a domicilio y tendrán de referencia a una persona con el rol de coordinación. Estos equipos se coordinarán también con los profesionales de referencia de los centros de servicios sociales y de servicios sanitarios de referencia de la zona.

3. Se procurará que el personal (auxiliar o equipo estable de auxiliares) destinado a cada domicilio tenga la mayor permanencia posible, para evitar continuas sustituciones que interfieran la buena atención de la persona usuaria.

4. La actividad del personal de atención directa de primer nivel conlleva la movilidad continua pero desigual entre los domicilios de las personas usuarias del servicio. Las horas que se dediquen a desplazamientos entre domicilios de personas usuarias realizados, consecutivamente, tendrán la consideración de trabajo efectivo. Los tiempos de desplazamiento de las trabajadoras y trabajadores en ningún caso minorarán el tiempo de atención que le corresponda a cada persona usuaria.

Con el objeto de dar cumplimiento a lo anterior, entre el final y el inicio de los servicios consecutivos en distintos domicilios que atienda un mismo auxiliar se podrá detraer al usuario un máximo de 5 minutos de su tiempo diario de servicio. En estos casos, cuando se trate de personas en situación de dependencia, el número de horas asignadas en el PAD se incrementará hasta un 10% como compensación por el tiempo diario detraído, que tendrán carácter gratuito para la persona usuaria, debiendo constar expresamente tal circunstancia.

5. El personal coordinador o de atención directa de segundo nivel llevará a cabo un seguimiento visitando el domicilio al inicio de prestación del servicio y al menos, una vez al año cuando la persona usuaria tenga grado I de dependencia reconocida y con una frecuencia mayor cuando se trate de personas con grado II y III de dependencia reconocida.

## Artículo 23.—Prestación del servicio.

1. Las entidades prestadoras del servicio deberán contar en todo momento con el personal necesario y suficiente para atender las obligaciones, incluyendo las suplencias por ausencia del puesto de trabajo tanto en el equipo de coordinación como en el de auxiliar de ayuda a domicilio. Asimismo, se procurará realizar los menos cambios posibles, garantizando en todo caso que la persona usuaria del servicio no deje de percibir el mismo, así como respetar el horario establecido que tenía adjudicado, salvo que exista acuerdo fehaciente de la propia persona usuaria.

2. Cualquier cambio en las circunstancias personales, familiares y sociales del usuario que pudiera dar lugar a la suspensión o extinción de la prestación del servicio deberá comunicarse al centro de servicios sociales municipal y registrarse en el PAD.

3. El resto de modificaciones o incidencias en el servicio, tanto de personal como de horario o tareas de prestación, deberán registrarse en el PAD, alegando las causas que las han motivado.

4. Se deberá comunicar telefónicamente a las personas usuarias sobre cualquier cambio que se vaya a producir en su servicio con 24 horas de antelación, salvo imprevistos que sucedan el mismo día, explicando el motivo de los cambios.

5. La sustitución definitiva del auxiliar o equipo de auxiliares designados a cada persona usuaria podrá efectuarse, en todo caso, cuando exista conformidad por parte de la misma, así como en casos de necesidad debidamente justificada.

Asimismo, de manera excepcional y por motivos debidamente justificados en el PAD, los centros de servicios sociales municipales podrán exigir la sustitución definitiva del personal asignado a una persona usuaria.

6. En la asignación del personal, se atenderá a que el mismo sea el adecuado al perfil de la persona usuaria y al grado de apoyo que ésta requiera y, en todo caso, se procurará el consenso con la misma.

7. En el caso de suspensiones temporales se destinará a la persona trabajadora a la atención de otra persona usuaria, con el objeto de no generar horas a acumular para el trabajador.

8. Sin perjuicio de la puesta a disposición de los productos de apoyo correspondientes, cuando ésta no sea suficiente, se requerirá la intervención de dos auxiliares de ayuda a domicilio cuando así sea determinado por el profesional de referencia del correspondiente centro de servicios sociales municipales, y en todo caso, en las siguientes situaciones:

- Casos de atención personal que requieran movilizaciones, cuando la persona usuaria del servicio presente situación de sobrepeso y movilidad reducida.
- Casos donde existan en el domicilio personas con alteraciones graves de conducta.

## Artículo 24.—*Coordinación y seguimiento.*

1. Dadas las características del servicio, es indispensable que éste se preste en un clima de confianza y rigor que irá más allá de la mera ejecución mecánica de la prestación. Esto requiere que la relación de las Administraciones con las entidades prestadoras del servicio y las propias personas usuarias o sus familiares sea fluida y con continuidad.

2. A tal efecto, periódicamente se realizarán seguimientos de los servicios que se están prestando, a través del PAD, que deberá estar actualizado en todo momento y se reflejará la fecha de cada actualización.

3. Las entidades prestadoras del servicio serán las responsables de organizar al personal, bajo criterios de eficiencia y calidad en la prestación del servicio, velando por que cada auxiliar o equipo de auxiliares cuente con un grupo estable de personas usuarias a atender en función de su proximidad o características similares y siempre contando con el consenso con la persona usuaria. En este sentido, se permite que, siempre que medie acuerdo de las personas usuarias, se puedan realizar cambios puntuales en los horarios de atención entre las personas usuarias asignadas a una misma Auxiliar de Ayuda a Domicilio, con el objeto de evitar horas acumulables en su jornada laboral.

4. Se establecerán reuniones periódicas de seguimiento entre el centro de servicios sociales municipal y el personal coordinador de las entidades prestadoras, a fin de coordinar actuaciones, supervisión de los casos, exponer planteamientos, implantación de las mejoras ofertadas por la empresa, evaluación de la marcha del servicio, comprobación de la materialización y calidad de los servicios prestados.

A su vez y dentro de su jornada laboral, las coordinadoras deberán mantener reuniones trimestrales con las auxiliares o equipos de auxiliares, a fin de valorar los servicios.

5. Se podrá solicitar a las entidades prestadoras los informes que sean necesarios según las necesidades del servicio.

6. Asimismo, a partir del primer año de prestación del servicio, las entidades prestadoras del servicio remitirán a la Administración competente, antes del 1 de febrero de cada año una Memoria anual de la marcha y desarrollo del servicio durante el año inmediatamente anterior.

7. Anualmente, se remitirá a las personas usuarias y/o familiares un cuestionario para evaluar la calidad en la prestación del servicio, por parte de la entidad que lo presta. El resultado, así como el de la atención a las quejas y sugerencias recibidas, deberá ser incorporado a la Memoria Anual.

8. Igualmente, se realizará una evaluación externa de satisfacción de los usuarios mediante una encuesta definida por los centros de servicios sociales municipales, debiendo tomar una muestra aleatoria de, al menos, el 20% de los usuarios.

## Artículo 25.—*Medios materiales para la prestación del servicio.*

1. Con el objeto de mejorar la calidad en la atención a las personas en situación de dependencia y una mejor organización del servicio, cuando éste se gestione de manera indirecta y el número de personas usuarias sea superior a 100, la empresa adjudicataria deberá disponer en dicho concejo de una oficina abierta al público y organización administrativa, técnica y funcional desde la cual el personal adscrito al contrato desarrollará sus funciones y tareas.

En el resto de supuestos, el Ayuntamiento deberá poner a disposición del personal un local para facilitar el desarrollo de sus funciones y tareas.

2. En todo caso, independientemente del número de usuarios, la Entidad Local que preste el servicio directamente o la empresa adjudicataria, deberá disponer de un teléfono de contacto operativo durante el horario de prestación del servicio, para la atención de las personas usuarias o de las auxiliares. Asimismo, la persona responsable del servicio deberá poder ser localizada a través del teléfono móvil de manera inmediata, sólo en los casos de gestión indirecta.

3. Cuando el número de usuarios sea superior a 100, se deberá contar con una aplicación informática de gestión del servicio que permita un registro y explotación de datos de manera clara y ágil. Este sistema de gestión deberá contar con:

- Un Sistema Informático de control horario detallado y preciso que permita garantizar la monitorización de la dedicación horaria de la prestación del servicio en cada domicilio.
- Un módulo de seguimiento del PAD por parte del centro de servicios sociales y de la propia empresa, en su caso. El sistema debe permitir la visualización objetiva de los datos y registros de forma similar, tanto a los responsables de los Servicios Sociales, como a los responsables de la empresa adjudicataria, en su caso.
- Un módulo de gestión económica.

## CAPÍTULO V

### DE LA CALIDAD EN EL EMPLEO EN EL SERVICIO PÚBLICO DE AYUDA A DOMICILIO

## Artículo 26.—*Profesionales.*

1. Los requisitos en materia de recursos humanos destinados a la prestación del servicio público van dirigidos a garantizar la adecuada prestación del mismo, tanto en número de profesionales, como en su cualificación, formación y actualización para el desempeño del puesto de trabajo.

2. El personal que trabaja en el servicio de ayuda a domicilio se diferencia en los siguientes grupos:

- a) Personal de atención directa de primer nivel (Ad1N) que es el Personal Técnico Cuidador, Auxiliar o Gerocultor. Desarrollan las funciones de atención personal, doméstica, de apoyo familiar y convivencial y de relaciones con el entorno.

Sus tareas estarán determinadas por lo que se establezca en el PAD y entre sus funciones también estará la coordinación con otras personas que intervienen en el mismo, ya sean familiares, otros y otras profesionales de servicios sociales comunitarios y del sistema público de salud, así como del mismo servicio de atención domiciliaria con los que se coordina.

Asimismo, este personal, junto con la propia persona y siempre de acuerdo con su voluntad y preferencias, pondrá adaptaciones del PAD en función de cambios situacionales en la vida de la persona, en base a cambios en sus necesidades, demandas, riesgos y oportunidades en cada momento.

b) Personal coordinador o de atención directa de segundo nivel (Ad2N).

Es el personal responsable de la gestión y organización del trabajo del personal de atención directa de primer nivel, así como de la orientación, apoyo, asesoramiento y seguimiento de este.

Se coordinará también, para el seguimiento de cada caso, con los centros de servicios sociales de referencia para el seguimiento y el aseguramiento de la calidad y evolución de los servicios que se prestan.

Artículo 27.—*Ratio mínima del personal de atención directa.*

1. Con el fin de garantizar el correcto funcionamiento del servicio público, la entidad prestadora del mismo deberá contar con el siguiente personal de atención directa de primer nivel (Ad1N):

Número mínimo de trabajadoras (jornada completa) por cada 1.000 horas/mes efectivas de ayuda a domicilio
7,20

2. Asimismo, la entidad prestadora del mismo deberá contar con el siguiente personal de atención directa de segundo nivel (Ad2N):

- Una persona responsable del SAD a jornada completa a partir de 200 personas usuarias, que actuará como interlocutora con la persona responsable del SAD a nivel municipal.
- Una personas coordinadora a jornada completa por cada 200 personas usuarias, con formación en disciplinas del campo social y/o en organización de servicios y gestión de recursos humanos, que tendrá como funciones la evaluación de las tareas a realizar, supervisión de la realización de los servicios en cuanto a horarios y tareas y la gestión de los PADS de las personas usuarias. La persona responsable del SAD podrá realizar labores de coordinación cuando no se superen las 200 personas usuarias del SAD.

3. Lo dispuesto en los apartados anteriores será exigible a partir del 31 de diciembre de 2023.

Artículo 28.—*Formación.*

1. La entidad prestadora del servicio público, con la participación de la representación legal de los trabajadores y en particular de las organizaciones sindicales, deberá elaborar y desarrollar planes de formación para el conjunto de sus trabajadoras y trabajadores.

2. La formación impartida deberá estar orientada a cuidados y apoyos basados en los derechos de las personas y de contexto comunitario, de forma que mejore las competencias de trabajadores y trabajadoras y la calidad de vida de las personas que reciben los cuidados y apoyos. Se deberá priorizar su vinculación a la obtención de los certificados de profesionalidad.

En concreto, la entidad prestadora del servicio público de ayuda a domicilio deberá incluir en su Plan Anual de Formación, al menos, 40 horas anuales en cursos orientados al modelo de atención centrado en la persona, a formación sociosanitaria relacionada con el puesto de trabajo, a formación en materia de igualdad y al menos 10 horas a todos los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales, entendiéndose como horas prestadas.

3. Se establecerán programas de formación continua específicos para atender las peculiaridades que presentan los municipios del medio rural, así como dirigidos a la especialización de los cuidados a personas con enfermedades mentales progresivas.

4. La formación será preferentemente práctica y deberá constar de un mínimo de horas certificable, facilitando a la trabajadora el tiempo necesario para su realización con aprovechamiento y liberándola de la correspondiente carga de trabajo durante el tiempo necesario, tanto para la propia acción formativa como para el desplazamiento si lo hubiera.

Artículo 29.—*Cualificación profesional del personal.*

El personal de atención directa de primer nivel (Ad1N) y de segundo nivel (Ad2N) que preste el servicio público a personas en situación de dependencia debe poseer la cualificación profesional que acredite sus competencias conforme a la normativa vigente en la materia.

*Disposición transitoria única*

Las entidades locales prestadoras del servicio de ayuda a domicilio deberán adaptar sus ordenanzas municipales, así como las condiciones para la gestión del servicio de ayuda a domicilio, a lo dispuesto en la presente Resolución, en el plazo de seis meses desde su entrada en vigor, sin perjuicio de los límites previstos en la normativa aplicable en materia de contratación pública.



*Disposición final.—Entrada en vigor*

La presente Resolución entrará en vigor a los veinte días siguientes a su publicación en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias*.

En Oviedo, a 14 de junio de 2023.—La Consejera de Derechos Sociales y Bienestar, Melania Álvarez García.—Cód. 2023-05412.



## ANEXO

### Modelo de Programa de apoyo domiciliario personalizado (PAD)

Nº EXPEDIENTE

#### DATOS DE LA PERSONA USUARIA:

Nombre y Apellidos:

DNI:

Fecha de Nacimiento:

Domicilio:

Teléfono:

Email:

#### DATOS DE LA PERSONA DE CONTACTO:

Nombre y Apellidos:

DNI:

Fecha de Nacimiento:

Domicilio:

Teléfono:

Email:

#### DATOS DE LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA:

Grado:

PIA:

Productos de apoyo (los que utiliza/ necesita):

SITUACIÓN FAMILIAR (Especificar convivencia y apoyos familiares)

ENTIDAD PRESTADORA:

Titularidad Pública

Empresa Privada



Nombre de la entidad/ empresa que presta el servicio

Dirección

Fecha de comienzo del servicio

OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN:

TAREAS A REALIZAR (Marcar con una X y especificar tareas)

De Apoyo Personal		Observaciones
Aseo/ Baño		
Vestido		
movilizaciones		
Administración de alimentos		
Control/ suministro de medicación		
Cuidado personal		
Acompañamiento		
Movilización en el entorno		
Otras		
De apoyo Doméstico		Observaciones
Limpieza del hogar		
Lavandería		
Preparación de alimentos		
Realización de compras y gestiones		
De apoyo en el entorno		Observaciones

HORARIO (Marcar con una X y especificar horario)

DIAS		HORARIO
Lunes		
Martes		
Miércoles		
Jueves		
Viernes		
Sábado		
Domingos		

Total de horas al mes:

PROFESIONAL DE REFERENCIA:



OBSERVACIONES:

EVALUACIÓN: