

# **Decreto 5/1999, de 21 de enero, por el que se regula la prestación del servicio de ayuda a domicilio**

**BOIC 12 Febrero 1999**

**LA LEY 4959/1999**

## **Preámbulo**

La Ley 9/1987, de 28 de abril (LA LEY 979/1987), de Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma de Canarias, establece, en el marco de la protección en materia de asistencia social a la población canaria, la prestación de un servicio, de carácter primario, calificado de general o comunitario, denominado Ayuda a Domicilio, entendiéndose por tal la atención de carácter doméstico-social de apoyo psicológico y rehabilitador, a los individuos o familias inmersas en situaciones de especial necesidad. Asimismo, la citada Ley, en su artículo 13, apartado d), atribuye a los Ayuntamientos la competencia para gestionar los servicios sociales comunitarios en el ámbito de su municipio.

Así pues, en orden al desarrollo de la antedicha norma y al amparo de lo dispuesto en la citada Ley que atribuye al Gobierno de la Comunidad Autónoma de Canarias la elaboración de la normativa que la desarrolle y el seguimiento y aplicación de la misma, se hace preciso fijar una reglamentación homogénea y común para el ejercicio, por parte de los Ayuntamientos, de dicha competencia.

De acuerdo con lo anterior, el objetivo principal del presente Decreto estriba en la unificación de las líneas de actuación, por parte de los distintos Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Canarias, en lo referente a la prestación del servicio de Ayuda a Domicilio, su estructuración y funcionamiento, con la finalidad de alcanzar el máximo grado de operatividad y eficacia. Asimismo, mediante esta disposición, se pretende evitar la hasta ahora excesiva discrecionalidad en la concesión del servicio, alcanzando así, en cierta medida, la deseada igualdad de trato social a todos los ciudadanos canarios.

El servicio de Ayuda a Domicilio, como mecanismo de positivar la filosofía de la Ley de Servicios Sociales, pretende la permanencia del usuario en su entorno familiar y social, eliminando así situaciones de desarraigo o de exclusión evitables; pero no puede ni debe quedarse en una simple atención de carácter meramente doméstico, sino que ha de configurarse como un servicio de naturaleza marcadamente cualificada, mediante la intervención integrada de distintos profesionales con especialización y formación en este campo.

Es importante señalar que el servicio de Ayuda a Domicilio persigue, además de la atención del usuario, colaborar con la familia en sus tareas para con el mismo, a fin de liberarle de algunas cargas y obligaciones que, por penosas, pueden influir negativamente en las relaciones de la familia.

En virtud de lo expuesto, oído el Consejo General de Servicios Sociales, a propuesta del Consejero de Empleo y Asuntos Sociales y previa deliberación del Gobierno en su reunión del día 21 de enero de 1999,

DISPONGO:

## **CAPITULO I**

### **Disposiciones generales**

**Artículo 1** *Objeto y ámbito de aplicación*

El presente Decreto tiene por objeto regular, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias y en el marco del sistema público de servicios sociales establecido en la Ley 9/1987, de 28 de abril (LA LEY 979/1987), de Servicios Sociales de Canarias, la Ayuda a Domicilio, entendida como prestación básica de servicios sociales comunitarios.

### **Artículo 2** *Definición*

La Ayuda a Domicilio constituye un conjunto de actuaciones, realizadas preferentemente en el domicilio del destinatario, de carácter doméstico, social, de apoyo psicológico y rehabilitador, dirigidas a individuos y/o familias que se hallen en situaciones de especial necesidad, facilitando así la permanencia y la autonomía en el medio habitual de convivencia.

### **Artículo 3** *Características de la prestación*

La prestación de la Ayuda a Domicilio deberá ser:

- a)** Polivalente, cubriendo la amplia gama de necesidades que presenten personas o grupos familiares con déficits en la autonomía personal.
- b)** Normalizadora, utilizando los servicios generales para la satisfacción de las necesidades.
- c)** Domiciliaria, realizándose preferentemente en el domicilio del usuario.
- d)** Integradora, debiendo abordar las necesidades de los individuos y grupos de forma global y no parcializada.
- e)** Preventiva, dirigida a prevenir o detener situaciones de deterioro e institucionalizaciones.
- f)** Asistencial y rehabilitadora, estimulando la mejora de las relaciones humanas, la autoestima y las condiciones de vida y convivencia.
- g)** Transitoria, debiendo mantenerse, al menos, hasta conseguir los objetivos de autonomía propuestos.
- h)** Complementaria a las redes formales e informales de apoyo personal y social.
- i)** Educativa, potenciando las capacidades del usuario, favoreciendo que éste sea agente de su propio cambio.
- j)** Técnica, prestándose por personal cualificado.

### **Artículo 4** *Finalidad*

La prestación de Ayuda a Domicilio tiene como finalidad facilitar la autonomía personal del individuo y/o familia para que permanezca en su entorno habitual de vida, evitando situaciones de desarraigo y desintegración social.

### **Artículo 5** *Objetivos*

Son objetivos de la Ayuda a Domicilio los siguientes:

- a)** Prevenir y evitar el internamiento de las personas para que, con la aplicación de esta ayuda, puedan permanecer en su medio habitual.
- b)** Favorecer en el usuario el desarrollo de capacidades personales y de hábitos de vida adecuados.
- c)** Procurar la mejora de las condiciones de convivencia del usuario en su grupo familiar y en su entorno.
- d)** Favorecer la participación del usuario en la vida de la comunidad.
- e)** Colaborar con la familia en los casos en los que ésta, por sí misma, no pueda atender

totalmente las necesidades de la vida diaria del usuario.

**f)** Atender situaciones coyunturales de crisis personal y familiar.

## **CAPITULO II**

### **Criterios para el acceso**

#### **Artículo 6** *Acceso a la prestación*

**1.** El servicio de Ayuda a Domicilio estará dirigido a aquellos ciudadanos que, por sus limitaciones físicas, psíquicas, socioeconómicas y/o familiares, tengan mermada su autonomía personal, su capacidad de relación social, y estén empadronados en cualquier municipio de la Comunidad Autónoma Canaria, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 9/1987, de 28 de abril (LA LEY 979/1987), de Servicios Sociales.

**2.** Podrán ser usuarios de la Ayuda a Domicilio:

**a)** Las familias o personas que presenten disfunciones que puedan ser susceptibles de mejora con una adecuada atención a domicilio.

**b)** Las personas mayores, con cierto nivel de dependencia, que no tengan a nadie que les atienda suficientemente y que, con esta ayuda, puedan continuar viviendo en su hogar.

**c)** Las personas con minusvalía o incapacitadas a las que la ayuda en el hogar pueda favorecer su autonomía.

**d)** Las personas afectadas por una lesión, enfermedad física o mental o por otros motivos que les hagan precisar la ayuda.

**e)** Los menores a los que haya que cuidar o atender por ausencia de los padres o tutores, o cuando éstos, por circunstancias provisionales de enfermedad u otros motivos suficientemente justificados, no puedan ejercer, sus funciones parentales, siempre que tales circunstancias no supongan situación de desamparo o requieran la asunción de la guarda por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia.

**f)** En general, cuando exista una situación de desatención social o familiar, evaluada técnicamente, que justifique la intervención del servicio.

#### **Artículo 7** *Criterios para la concesión*

Los criterios para la concesión de la Ayuda a Domicilio deberán basarse en indicadores flexibles que permitan considerar la valoración de necesidades realizada por el profesional, en torno a:

**a)** La autonomía personal para la realización de actividades de la vida diaria (básicas e instrumentales), puntuando niveles de dependencia o necesidades derivadas de deficiencias de salud física y/o psíquica.

**b)** La situación familiar, previa valoración de la composición familiar y grado de implicación de ésta en la contribución a la solución de la problemática.

**c)** La situación socioeconómica de la unidad convivencial, en base a la renta per cápita mensual disponible.

**d)** Otras situaciones y factores más específicos, como pueden ser:

- La ubicación de la vivienda.
- El estado y equipamiento de la vivienda.
- Los recursos disponibles en el entorno.

- La accesibilidad a los recursos.

### **CAPITULO III**

#### **Derechos y deberes de los usuarios**

##### **Artículo 8** *Derechos de los usuarios*

Los usuarios de la Ayuda a Domicilio tendrán derecho a:

- a)** Que se les preste atención, respetando en todo momento su individualidad y dignidad personal.
- b)** Recibir la prestación adecuadamente, con el contenido y la duración que en cada caso se determine.
- c)** Ser informados puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen de la prestación.
- d)** La intimidad y a la confidencialidad.
- e)** Ejercer el derecho de queja conforme a las disposiciones vigentes.
- f)** Participar en la elaboración de programas, cuando éstos tengan carácter educativo.

##### **Artículo 9** *Deberes de los usuarios*

Los usuarios de la prestación de Ayuda a Domicilio tendrán los siguientes deberes:

- a)** Informar, sin omitir ni falsear, sobre las circunstancias personales, familiares y sociales que determinan la necesidad de la prestación.
- b)** Comunicar cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica, que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción de la prestación del servicio.
- c)** Corresponsabilizarse en el coste de la prestación en función de su capacidad económica y patrimonial.
- d)** Facilitar el ejercicio de las tareas de los profesionales que atienden el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de dichas tareas.
- e)** Comunicar con suficiente antelación cualquier traslado del domicilio que impida la prestación del servicio.
- f)** Ser correctos en el trato con las personas que prestan el servicio, respetando sus funciones.
- g)** Mantener una actitud de colaboración activa y consecuente con el programa educativo previamente establecido.

### **CAPITULO IV**

#### **Actuaciones**

##### **Artículo 10** *Tipología de actuaciones*

La Ayuda a Domicilio contempla actuaciones de carácter básico y complementario.

##### **Artículo 11** *Actuaciones básicas*

Comprende todas aquellas actuaciones que van dirigidas a cubrir las necesidades esenciales de la vida diaria, tales como:

- A)** Actuaciones de carácter doméstico.

**1.** Se entiende como tales aquellas actividades y tareas que se realicen de forma cotidiana en el hogar referidas a:

- a)** La alimentación. Comprenderá entre otras, las labores de compra y preparación de alimento en el hogar.
- b)** La ropa. Comprenderá las funciones de lavado, planchado, costura, orden, compra y otras análogas.
- c)** La limpieza y el mantenimiento de la vivienda, así como la realización de pequeñas reparaciones y otras tareas que no precisen la intervención de especialistas.

**2.** La lavandería y la preparación de alimentos podrán ser prestados indirectamente a través de servicios concertados.

**3.** Todas ellas tendrán un carácter subsidiario, destinadas a complementar las propias capacidades del usuario o de otras personas de su entorno inmediato.

**4.** Para la realización de estas actuaciones, el usuario deberá disponer o proveerse de los medios necesarios. En su defecto, los Servicios Sociales competentes podrán gestionar los recursos precisos para el mejor desarrollo del servicio.

#### **B)** Actuaciones de carácter personal.

Engloban todas aquellas actividades que se dirigen al usuario del servicio cuando éste no pueda realizarlas por sí mismo o cuando precise:

- a)** Apoyo en el aseo y cuidado personal, con objeto de mantener la higiene corporal.
- b)** Ayuda para efectuar la comida.
- c)** Cumplimiento, en su caso, de la prescripción de medicación simple efectuada por personal facultativo.
- d)** Apoyo a la movilidad dentro del hogar.
- e)** Compañía en el domicilio.
- f)** Acompañamiento fuera del hogar para la realización de diversas gestiones, tales como visitas médicas, tramitación de documentos y otras análogas.
- g)** Facilitación de actividades de ocio en el hogar, mediante la entrega de material para la realización de trabajos manuales, así como prensa, revistas, libros o similares.
- h)** Otras atenciones de carácter personal, no contempladas en los apartados anteriores, que puedan ser incluidas con carácter específico para alcanzar la finalidad de este servicio.

#### **C)** Actuaciones de carácter educativo.

Son aquellas que están dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas, y se concretan, entre otras, en las siguientes actividades:

- a)** Organización económica y familiar.
- b)** Planificación de higiene familiar.
- c)** Formación en hábitos de convivencia (familia, entorno, etc.).
- d)** Apoyo a la integración y socialización.

#### **D)** Actuaciones de carácter rehabilitador.

Se refieren a las intervenciones técnico-profesionales formativas y de apoyo psicosocial, dirigidas al desarrollo de las capacidades personales y a la integración del usuario en su unidad convivencial y en su mundo relacional.

#### **Artículo 12** *Actuaciones complementarias*

Constituyen las gestiones o intervenciones que puedan ser necesarias para facilitar el mejor desenvolvimiento del usuario, tales como:

- a)** Actuaciones de carácter socio-comunitario. Son aquellas actividades o tareas dirigidas a fomentar la participación del usuario en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre, posibilitando el desarrollo de sus capacidades creativas y ocupacionales.
- b)** Actuaciones de adaptación del hogar. Son aquellas actividades de adaptación funcional del hogar necesarias para solventar situaciones concretas y específicas de dificultad, tales como eliminación de barreras en el hogar, acondicionamiento de la vivienda, etc.
- c)** Ayudas técnicas. Son aquellos instrumentos dirigidos a suplir o complementar las limitaciones funcionales de las personas con dificultades para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria.

La teleasistencia que tendrá la consideración de ayuda técnica específica, se define como un servicio de atención y apoyo personal y social destinado a detectar determinadas situaciones de emergencia del usuario, garantizando su comunicación permanente con el exterior.

## **CAPITULO V** **Recursos humanos**

#### **Artículo 13** *Personal del servicio*

Para conseguir una actuación integral en la prestación del servicio de Ayuda a Domicilio se requiere la intervención de los siguientes profesionales:

- a)** Trabajadores sociales de la red básica de servicios sociales y, si los hubiere, otros profesionales como sociólogos, psicólogos y educadores, que integrarán un equipo técnico cuya función en conjunto será el diagnóstico, seguimiento y evaluación del proyecto de intervención adecuado a cada situación que demande la Ayuda a Domicilio.
- b)** Auxiliares de Ayuda a Domicilio que se encargarán de la ejecución de las actuaciones básicas descritas en el artículo 11 del presente Decreto.
- c)** De forma complementaria intervendrán otros trabajadores, tales como, animadores socio-culturales, monitores de taller, personal de mantenimiento y servicios y profesionales de otros servicios necesarios para el desarrollo de una mejor prestación.

#### **Artículo 14** *Funciones del equipo técnico*

**1.** Corresponde a los profesionales del equipó técnico las siguientes funciones:

- a)** Analizar la demanda y estudiar las necesidades, para fundamentar propuestas, con el fin de ofrecer respuestas a las mismas.
- b)** Analizar las solicitudes que se presenten.
- c)** Estudiar y valorar las necesidades de los solicitantes.
- d)** Diseñar los programas de intervención, en el marco de la programación general de los servicios sociales municipales, adecuado a las necesidades personales, familiares, socioeconómicas o de otra índole de los usuarios de la Ayuda a Domicilio.

- e) Hacer el seguimiento de los programas de intervención.
  - f) Formular propuestas de ampliación, reducción o suspensión del servicio, si fuese necesario.
  - g) Realizar tareas de apoyo psico-social para la adecuada individualización del problema y el establecimiento de los objetivos a desarrollar con cada usuario a efectos de que resulten acordes con las posibilidades reales del mismo.
  - h) Realizar tareas educativas con el usuario, su familia y su entorno, con objeto de que aquéllos adquieran las conductas o hábitos que les permitan desarrollar una vida normalizada en el medio natural de convivencia.
  - i) Estimular las responsabilidades de los familiares como cuidadores primarios.
  - j) Difundir e informar sobre el servicio de Ayuda a Domicilio.
2. A los trabajadores sociales les corresponderá, además:
- a) Asumir la responsabilidad del servicio de Ayuda a Domicilio.
  - b) Coordinar el servicio.
  - c) Asignar y supervisar las tareas de los trabajadores a los que se refieren los apartados b) y c) del artículo anterior.
  - d) Apoyar y promocionar la formación-reciclaje del personal relacionado con el servicio.

#### **Artículo 15** *Funciones del auxiliar de Ayuda a Domicilio*

1. Los auxiliares de Ayuda a Domicilio tendrán, principalmente, las funciones que a continuación se detallan:
- a) Realizar las actividades de carácter doméstico y personal.
  - b) Orientar al usuario en las actividades de la vida diaria, favoreciendo una normalización en la vida del hogar.
  - c) Estimular el protagonismo del usuario, no sustituyéndolo en aquellas tareas que pueda desarrollar por sí mismo.
  - d) Facilitar canales de comunicación del usuario con su entorno.
  - e) Colaborar con el trabajador social en la coordinación y evaluación del servicio.

2. Para la realización de las funciones descritas en el punto anterior, los auxiliares de Ayuda a Domicilio deberán haber realizado cursos especializados de formación, con la suficiente profundización en el conocimiento de los sectores en los cuales vayan a trabajar.

Estos cursos deberán permitir la formación adecuada para el desarrollo de cada una de las actividades y funciones recogidas en el presente Decreto.

3. En la calificación de profesionalidad del auxiliar de Ayuda a Domicilio, se tendrán en cuenta los servicios anteriormente prestados en esta materia.

## **CAPITULO VI**

### **Organización del servicio**

#### **Artículo 16** *Programa municipal*

Cada Ayuntamiento elaborará un programa de intervención, de acuerdo con este Decreto, que incluirá los siguientes extremos:

1. Objetivos del programa.
2. Potenciales usuarios del servicio.
3. Criterios para la concesión.
4. Regulación de la participación económica de los usuarios.
5. Actuaciones que van a facilitar el servicio.

#### **Artículo 17** *Gestión del servicio*

La prestación del servicio de Ayuda a Domicilio es competencia de los Ayuntamientos, quienes asumirán la titularidad del servicio que podrán gestionar de forma directa o indirecta.

- Gestión directa. Aquella en la que la Corporación local asume todas las responsabilidades, incluyendo la gestión y ejecución del servicio, aportando los recursos materiales y personales necesarios para llevarlo a cabo.

- Gestión indirecta. La efectuada con financiación pública, planificación, coordinación y control por parte de la Corporación local, y ejecución a través de entidades privadas.

#### **Artículo 18** *Financiación*

1. El servicio de Ayuda a Domicilio se financiará con las aportaciones del Ministerio competente en materia de servicios sociales, de la Comunidad Autónoma de Canarias, de los Ayuntamientos respectivos, de los propios usuarios y de cualquier otra Entidad pública o privada.

2. Teniendo en cuenta las diferentes circunstancias socio-económicas de la población susceptible de ser usuaria, cada Ayuntamiento deberá establecer Ordenanzas Municipales que regulen los correspondientes precios públicos.

3. Para determinar la participación del usuario en el coste del servicio se establecerá un baremo en base a la renta per cápita anual y al patrimonio de la unidad familiar.

En todo caso, estarán exentos de pago aquellos usuarios pertenecientes a una unidad familiar, cuya renta per cápita y bienes patrimoniales sean inferiores al 50% del Salario Mínimo Interprofesional.

Asimismo, los usuarios pertenecientes a una unidad familiar que tengan una renta per cápita mensual superior al doble del Salario Mínimo Interprofesional, abonarán la totalidad del coste del servicio, salvo aquellas personas que vivan solas, en cuyo caso se requerirá, para el pago de dicha totalidad, una renta superior al triple del Salario Mínimo Interprofesional.

No obstante, en la aplicación de lo contemplado en este artículo, se tendrán en cuenta las circunstancias excepcionales o especiales concurrentes en un caso determinado. La valoración de las referidas circunstancias se efectuará por el trabajador social competente.

#### **Artículo 19** *Procedimiento de concesión*

El acceso al servicio se solicitará ante los Servicios Sociales municipales, a los que corresponderá:

- a) La recepción de la solicitud en impreso oficial junto con la documentación acreditativa de las circunstancias del solicitante.
- b) La valoración técnica de la necesidad, y posterior propuesta de resolución, de acuerdo con los criterios establecidos en el artículo 7 del presente Decreto.
- c) La resolución, motivada, dictada por el órgano competente, con pronunciamiento sobre la exención de pago, si procede.
- d) La comunicación al interesado de la resolución adoptada, especificando la intervención que proceda.

**e)** La formalización, por escrito entre las partes, de las condiciones de la prestación del servicio. Este procedimiento podrá abreviarse cuando una situación reciba la consideración de urgente y requiera una respuesta inmediata. Su justificación estará motivada al presentarse la necesidad de forma imprevista, súbita y excepcional.

#### **Artículo 20** *Duración del servicio*

**1.** El servicio de Ayuda a Domicilio, de acuerdo con lo señalado en el apartado g) del artículo 3 de este Decreto, tiene carácter transitorio, debiendo la resolución indicar su fecha de inicio y de finalización, siempre que esta última sea susceptible de estimación.

**2.** No obstante lo anterior, el servicio de Ayuda a Domicilio podrá tener continuidad una vez finalizado el plazo establecido en la resolución, siempre que circunstancias especiales, apreciadas de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 6 y 7 del presente Decreto, lo requieran y así se acuerde mediante la oportuna resolución administrativa.

**3.** Excepcionalmente, podrá acordarse una atención permanente, siempre que se considere que la situación reviste carácter irreversible.

#### **Artículo 21** *Causas de extinción del servicio*

Son causas de extinción del servicio de Ayuda a Domicilio las siguientes:

- a)** Renuncia del usuario.
- b)** Ingreso con carácter definitivo en un Centro Residencial.
- c)** Traslado definitivo de residencia a otro municipio.
- d)** Incumplimiento grave, por parte del usuario, de las condiciones establecidas para la prestación del servicio, previo expediente contradictorio con audiencia del interesado.
- e)** Desaparición de las causas que motivaron la concesión del servicio.

#### **Artículo 22** *Evaluación*

El servicio de Ayuda a Domicilio deberá ser evaluado, con el objeto de mejorar la eficacia y eficiencia en la gestión. Anualmente, los Ayuntamientos remitirán a la Dirección General de Servicios Sociales la ficha de evaluación anual regulada en el artículo 12.3 del Decreto 287/1997, de 10 de diciembre (LA LEY 6783/1997), por el que se establecen los criterios de distribución de las dotaciones presupuestarias destinadas a cofinanciar las Prestaciones Básicas de Servicios Sociales a gestionar por los Ayuntamientos de Canarias, y una memoria de las actividades del servicio, conforme al modelo que oportunamente determine la Consejería competente en materia de servicios sociales, y que deberá contemplar las variables que se relacionan:

- a)** Volumen y características de la demanda.
- b)** Número de usuarios y características de los mismos.
- c)** Actividades desarrolladas en las actuaciones básicas y complementarias.
- d)** Recursos utilizados para la prestación del servicio.
- e)** Determinación pormenorizada de los costes del servicio.

## **DISPOSICIONES ADICIONALES**

### **Primera**

La participación del voluntariado se regirá por lo dispuesto en la Ley 4/1998, de 15 de mayo (LA LEY 2182/1998), de Voluntariado de Canarias, donde se regula el reconocimiento, la ordenación y la

promoción de la acción voluntaria.

### **Segunda**

La formación especializada de los auxiliares de Ayuda a Domicilio contemplada en el artículo 15.2 del presente Decreto se ajustará a lo dispuesto en las normas estatales y/o autonómicas que les sea de aplicación.

### **Tercera**

En el supuesto excepcional de que algún Ayuntamiento no cuente con trabajadores sociales, las funciones previstas en el punto 2 del artículo 14, podrán ser desempeñadas por cualquier profesional del equipo técnico.

### **DISPOSICION TRANSITORIA UNICA**

En el plazo de un año, a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, todos los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Canarias acomodarán su servicio de Ayuda a Domicilio a las disposiciones contenidas en este Decreto, debiendo presentar el programa de intervención a que se refiere el artículo 16.

## **DISPOSICIONES FINALES**

### **Primera**

Se faculta al Consejero competente en materia de servicios sociales para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo de lo dispuesto en el presente Decreto.

### **Segunda**

El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.