



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PRESTADO POR EDADES-SERVICIOS SOCIALES

1.- OBJETO

Este Reglamento de Régimen Interno del Servicio de Ayuda a Domicilio prestado por O Caneiro Servicios regula el funcionamiento interno del Servicio de Ayuda a Domicilio que presta O Caneiro Servicios. Dicho documento afecta tanto a la empresa prestadora de dicho servicio como a los usuarios y/o sus representantes legales.

Es además la pieza base del engranaje que mueve toda la actividad. Es el instrumento de carácter interno que define las relaciones de índole laboral y organizacional que existen en la empresa. Y por ello abarca desde el organigrama, reglas de funcionamiento, áreas de trabajo, responsabilidades, política de remuneración o régimen disciplinario hasta los planes que se centran en temas de gestión empresarial tanto de gestión como estratégicos.

De esta manera se puede proporcionar un servicio de calidad, que sea satisfactorio y que cubra completamente las necesidades del usuario ajustando a su vez al máximo las cuestiones de tipo económico.

2.- UBICACIÓN O DOMICILIO SOCIAL

O Caneiro Servicios tiene sus instalaciones situadas en la c/ Calzada Gándaras, nº 374 de la ciudad de Lugo. Dichas instalaciones, además de ser domicilio de la entidad, cumplen las funciones de oficina administrativa y organizativa de toda la actividad así como de sala de reuniones y atención al público.

3.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El servicio de ayuda a domicilio lo constituye el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con el fin de atender las necesidades de la vida diaria, prestadas por entidades o empresas, acreditadas para esta función:

- a) Servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar: limpieza, lavado, cocina u otros.
- b) Servicios relacionados con la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria.

4.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN

La zona estimada principal que cubre O Caneiro comprende dicha localidad y además de las poblaciones que la rodean en un radio de unos ochenta kilómetros. Este es nuestro mercado inicial con el proyecto de cubrir esporádicamente puntos más alejados y de aumentar de forma estable esos servicios en una zona más amplia.

Se trata por tanto de un ámbito de actuación local pero no restringido a la población en la cual se encuentra centralizado el servicio.

5.- USUARIOS / BENEFICIARIOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Según reconoce la Ley (art. 2.2), es dependiente aquella persona que se encuentra en una situación permanente que le impide llevar a cabo las actividades básicas de la vida diaria y por consiguiente precisa ayuda importante de otra u otras personas para realizarlas, estableciéndose tres grados de dependencia con diferentes niveles, en concreto dos, dentro de ellos según la autonomía e intensidad de la persona a valorar por el órgano competente en la comunidad autónoma correspondiente.

El Servicio de Ayuda a domicilio es un servicio polivalente, es decir, es un servicio dirigido a personas de todas las edades que por diferentes motivos se encuentran en situación de falta de autonomía personal y dificultades de desarrollo.

Los colectivos que habitualmente demandan el Servicio son:

- Tercera Edad.
- Personas con Minusvalías físicas y mentales.

- Enfermos tanto crónicos, como terminales o infecciosos de diferentes patologías (cáncer, VIH, trombosis, etc...)

6.- SEGUROS

La entidad titular de los servicios acreditados, O Caneiro, estará obligada a mantener durante toda la vigencia de la acreditación un seguro de responsabilidad civil para la cobertura de los siguientes riesgos:

- Los daños que puedan sufrir cualesquiera personas, en sí mismas o en sus bienes y que se derivan de la prestación del servicio.
- Los daños que puedan causar a las personas y a los bienes de tercero, los profesionales y en general cualquier persona que lleve a cabo la prestación del servicio tanto fuera como dentro del establecimiento.
- La Consejería competente en materia de bienestar social determinará en las correspondientes órdenes de convocatorias los importes mínimos a asegurar por cada uno de los servicios.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, el personal tiene derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. El citado derecho supone la existencia de un correlativo deber de la empresa en la protección del personal a su servicio frente a los riesgos laborales.

En cumplimiento del deber de protección, la empresa garantiza la seguridad y la salud del personal a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo.

7.- HORARIOS

Los servicios de Ayuda a Domicilio prestados por O Caneiro tienen como uno de los fines principales cubrir la necesidad del usuario en cualquier momento del día y cualquier día del año ya que es cuando puede presentarse dicha necesidad.

Para ello disponemos de un amplio personal cualificado, como detallaremos más adelante en este Reglamento de Régimen Interno, disponible para poder cubrir cualquiera de estos servicios las 24h del día y los 365 días del año.

Si es necesario por volumen de trabajo se establecen turnos para prestar el servicio a un usuario, así como para cubrir los períodos vacacionales de los cuáles disfruta el trabajador. Todo ello, el modo de distribución de los horarios y los períodos vacacionales, son previamente acordados y presupuestados para una correcta y completa prestación del servicio.

También para una completa coordinación de dichos servicios el usuario dispone de una oficina y una atención telefónica y a través de Internet a la cual dirigirse en caso de buscar los servicios de O Caneiro o de comunicar cualquier tipo de incidencia. Los horarios de atención al público en oficina son de 10 a 14 en horario de mañana y de 16 a 20 h.

Oras en horario de tarde de Lunes a Viernes, pudiéndose ampliar esto a través de la atención telefónica en cualquier momento del día.

Para el servicio, el horario de atención se acuerda con la persona usuaria en función de sus necesidades y de la disponibilidad de recursos.

8.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y/O FAMILIARES Y/O REPRESENTANTES LEGALES.

Derechos:

- Ser atendidos con eficacia, respetando su intimidad personal y familiar, así como su individualidad como personas.
- Ser tratados con respeto y profesionalidad, sin ningún tipo de discriminación.
- Que cualquier información sobre el usuario y su familia se mantenga bajo secreto profesional.
- Reclamar en caso de cualquier conflicto, con el fin de encontrar solución al mismo.
- Recibir el servicio de cuidados en el hogar en el día y hora programados.
- Ser informados puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del servicio (reducciones, ampliaciones, modificaciones, etc.)
- Ser oídas por cuantas incidencias se observen en la prestación del servicio, así como en la calidad del trato humano dispensado.

Deberes:

- Facilitar el ejercicio de las tareas de los profesionales que atienden el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales y productos adecuados para el desarrollo de dichas tareas.
- Ser correctos y cordiales en el trato con las personas que le prestan el servicio, respetando sus funciones profesionales.
- Abonar mensualmente la cuota establecida. El impago dará lugar a la extinción del servicio.
- Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar y social que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio.
- Comunicar a Edades cualquier anomalía en la prestación del servicio.
- Contactar siempre con Edades para cualquier asunto relacionado con el servicio.

- No encomendar al cuidador de hogar cualquier tarea no establecida por el Coordinador en el puesto facilitado con anterioridad.

9.- DERECHOS Y DEBERES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO.

Derechos:

- Ser tratada con respeto y humanidad, sin ningún tipo de discriminación y respetando la intimidad personal y profesional de cualquiera de sus trabajadores.
- Ser informada de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar y social que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio.
- Recibir el último día de cada mes de servicio el abono de las cantidades pactadas y reclamar en caso de morosidad o de falta a lo pactado por ambas partes previamente a la prestación del servicio.
- No prestar cualquier tarea no encomendada y pactada o en horarios no establecidos previamente a la prestación del servicio.

Deberes:

- Operar de tal modo que cumplan con las leyes, reglamentos y normativas vigentes, tanto en el territorio español, como en el ámbito de su Comunidad Autónoma. Asimismo están obligados a cumplir con los horarios, salarios, tareas y otros aspectos que su actividad comercial lleven aparejados o pactados previamente al servicio.
- Atender con eficacia, respetando su intimidad personal y familiar, así como su individualidad como personas.
- Proporcionar la atención necesaria a las personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía que hayan solicitado y pactado la prestación de dicho servicio.
- Tratar con respeto y profesionalidad, sin ningún tipo de discriminación.
- Prevenir las situaciones de deterioro personal y social de los usuarios.
- Informar puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del servicio (reducciones, ampliaciones, modificaciones, etc.)
- Oír cuantas incidencias se observen en la prestación del servicio y en la calidad del trato humano dispensado, así como disponer de impresos del modelo legalmente establecido a disposición del cliente para incluir las posibles quejas de los usuarios.
- Favorecer la adquisición de habilidades que permitan un desenvolvimiento más autónomo en la vida diaria.

- Asesorar sobre todo lo relativo al servicio (horarios, descripción, etc.) y apoyar para la integración en el entorno habitual de convivencia y apoyar a los grupos familiares en sus responsabilidades de atención.
- Evitar o retrasar mientras no resulte necesario, el ingreso en centros o establecimientos residenciales.

10.- CAUSAS DE RESCISIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL S.A.D.

Conforme se establece en la Directiva 93/13/CEE del Consejo:

- a)** Excluir o limitar la responsabilidad legal del profesional en caso de muerte o daños físicos del consumidor debidos a una acción u omisión del mencionado profesional;
- b)** Excluir o limitar de forma inadecuada los derechos legales del consumidor con respecto al profesional o a otra parte en caso de incumplimiento total o parcial, o de cumplimiento defectuoso de una cualquiera de las obligaciones contractuales por el profesional, incluida la posibilidad de compensar sus deudas respecto del profesional mediante créditos que ostente en contra de este último;
- c)** prever un compromiso en firme del consumidor mientras que la ejecución de las prestaciones del profesional está supeditada a una condición cuya realización depende únicamente de su voluntad;
- d)** Permitir que el profesional retenga las cantidades abonadas por el consumidor, si éste renuncia a la celebración o la ejecución del contrato, sin disponer que el consumidor tiene derecho a percibir del profesional una indemnización por una cantidad equivalente cuando sea éste el que renuncie;
- e)** Imponer al consumidor que no cumpla sus obligaciones una indemnización desproporcionadamente alta;
- f)** Autorizar al profesional a rescindir el contrato discrecionalmente, si al consumidor no se le reconoce la misma facultad, o permitir que el profesional se quede con las cantidades abonadas en concepto de prestaciones aún no efectuadas si es el propio profesional quien rescinde el contrato;
- g)** Autorizar al profesional a poner fin a un contrato de duración indefinida, sin notificación previa con antelación razonable, salvo por motivos graves;
- h)** Prorrogar automáticamente un contrato de duración determinada si el consumidor no se manifiesta en contra, cuando se ha fijado una fecha límite demasiado lejana para que el consumidor exprese su voluntad de no prorrogarlo;
- i)** Hacer constar de forma irrefragable la adhesión del consumidor a cláusulas de las cuales no ha tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato;
- j)** autorizar al profesional a modificar unilateralmente sin motivos válidos especificados en el

contrato los términos del mismo;

k) Autorizar al profesional a modificar unilateralmente sin motivos válidos cualesquiera características del producto que ha de suministrar o del servicio por prestar;

l) Estipular que el precio de las mercancías se determine en el momento de su entrega, u otorgar al vendedor de mercancías o al proveedor de servicios el derecho a aumentar los precios, sin que en ambos casos el consumidor tenga el correspondiente derecho a rescindir el contrato si el precio final resultare muy superior al precio convenido al celebrar el contrato;

m) Conceder al profesional el derecho a determinar si la cosa entregada o el servicio prestado se ajusta a lo estipulado en el contrato, o conferirle el derecho exclusivo a interpretar una cualquiera de las cláusulas del contrato;

n) Restringir la obligación del profesional de respetar los compromisos asumidos por sus mandatarios o supeditar sus compromisos al cumplimiento de formalidades particulares;

o) Obligar al consumidor a cumplir con todas sus obligaciones aun cuando el profesional no hubiera cumplido con las suyas;

p) Prever la posibilidad de cesión del contrato por parte del profesional, si puede engendrar merma de las garantías para el consumidor sin el consentimiento de éste;

q) Suprimir u obstaculizar el ejercicio de acciones judiciales o de recursos por parte del consumidor, en particular obligándole a dirigirse exclusivamente a una jurisdicción de arbitraje no cubierta por las disposiciones jurídicas, limitándole indebidamente los medios de prueba a su disposición o imponiéndole una carga de la prueba que, conforme a la legislación aplicable, debería corresponder a otra parte contratante.

2. Alcance de las letras g), j), y l)

a) La letra g) se entiende sin perjuicio de las cláusulas por las que el prestador de servicios financieros se reserve el derecho de rescindir unilateralmente, sin previo aviso en caso de razón válida, el contrato de duración indeterminada, a condición de que el profesional esté en la obligación de informar de ello inmediatamente a las demás partes contratantes.

b) La letra j) se entiende sin perjuicio de las cláusulas por las que el prestador de servicios financieros se reserve el derecho a modificar sin previo aviso, en caso de razón válida, el tipo de interés adeudado por el consumidor o al consumidor, o el importe de cualesquiera otros gastos relacionados con servicios financieros, a condición de que el profesional esté en la obligación de informar de ello en el más breve plazo a las demás partes contratantes, y de que éstas tengan la facultad de rescindir inmediatamente el contrato.

La letra j) se entiende sin perjuicio también de las cláusulas por las que el profesional se reserve el derecho a modificar unilateralmente las condiciones de un contrato de duración indeterminada siempre que el profesional esté en la obligación de informar al consumidor con una antelación razonable, y de que éste tenga la facultad de rescindir el contrato.

c) Las letras g), j) y l) no se aplicarán a:

- las transacciones relativas a títulos-valores, « instrumentos financieros » y otros productos o servicios cuyo precio esté vinculado a las fluctuaciones de « una cotización » o de un índice

bursátil, o de un tipo de mercado financiero que el profesional no controle;

- los contratos de compra o de venta de divisas, de cheques de viaje o de giros postales internacionales expresados en divisas.

d) La letra 1) se entiende sin perjuicio de las cláusulas de adaptación de los precios a un índice, siempre que sean legales y que en ellas se describa explícitamente el modo de variación del precio.

11.- PROTOCOLOS DE LOS QUE CONSTARÁ EL SERVICIO, INCLUIDO EL DE INCIDENCIAS.

El sistema O Caneiro Servicios es aconsejar cuál es el servicio más óptimo y adaptado a las necesidades y condiciones del usuario mediante los siguientes protocolos:

- 1.- Valoración técnica.
- 2.- Valoración financiera.
- 3.- Valoración situación personal.
- 4.- Formalización del acuerdo.
- 5.- Prestación del servicio.
- 6.- Estudio y resolución de posibles incidencias del servicio.
- 7- Supervisión del correcto funcionamiento del servicio.
- 8- Evaluación del servicio (Tanto con el usuario/cliente como el empleado/a).

12.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- El servicio dispone de un Contrato de Prestación del Servicio, validado por la Consejería competente en esta materia, en el que figurará la aceptación expresa de las normas reguladoras, de la organización y funcionamiento del mismo, de sus derechos, obligaciones y condiciones económicas derivadas de su condición de usuario del servicio.

- Tiempo máximo para iniciar la prestación del servicio: O Caneiro Servicios se compromete a haber realizado dicha selección de personal para llevar a cabo la asistencia domiciliaria, en un plazo no superior a los tres días desde la firma del presente contrato.

En cualquier caso, se iniciará la prestación del servicio en un plazo no superior a un mes desde la notificación de la Resolución de la concesión del mismo, salvo que lo impidan

causas ajenas a la entidad prestadora. En cualquier caso se avisará a las personas usuarias con una antelación mínima de cinco días del inicio de la prestación del servicio del profesional de atención directa.

Y cualquier modificación será avisada con la antelación suficiente para no causar contratiempos en la vida diaria del usuario y siempre procediendo, en caso de ser necesario, a una selección de personal apropiada.

- Horarios de atención: Los horarios de atención estarán disponibles por parte de Edades las 24 horas del día y los 365 días del año. El horario concreto de atención al caso particular de cada usuario será determinado y presupuestado previamente a la firma del contrato quedando en éste constancia de la conformidad por ambas partes. El horario de atención para el servicio se acuerda con la persona usuaria en función de sus necesidades y de la disponibilidad de recursos.

- Profesionales: Es importante que antes del comienzo del negocio se realiza una selección del personal creando una base de datos con el perfil de cada entrevistado. De esta forma será más fácil encontrar al profesional que más se ajuste a las necesidades de nuestros clientes.

El personal de la empresa realizará un servicio integral (los clasificaremos como Auxiliar de Ayuda a domicilio) el resto de atenciones especializadas que sean requeridas, serán cubiertas por profesionales de las entidades públicas o privadas (podólogos, fisioterapeutas, peluqueros...), lo que sí se realizará será el servicio de acompañamiento, asesoramiento, y supervisión de los servicios. Este personal de servicio integral deberá tener al menos un curso de Ayuda a Domicilio y tanto su formación como experiencia previa serán valoradas y contrastadas según los criterios de profesionalidad de Edades para poder ofrecer un servicio de calidad. Además, Edades proporciona una formación permanente del personal por medio de su departamento de formación.

Las personas usuarias del SAD dispondrán de un profesional de referencia para el servicio. Dicha persona será asignada en el momento de la contratación del servicio y será, salvo que las circunstancias requieran otra opción mejor, el coordinador de servicios. A él podrá recurrir el usuario en caso de necesitar comunicar alguna duda, variación en el servicio, una posible incidencia o cualquier cuestión relativa al servicio prestado.

Los profesionales además mantendrán reuniones de coordinación y de seguimiento con una periodicidad determinada, de las que se emiten los correspondientes informes. Estas reuniones serán, al menos, de carácter trimestral.

- Modificación, suspensión y extinción del servicio: Dado el carácter irregular que pueden presentar los servicios de Ayuda a Domicilio debido a las variaciones que tanto los usuarios como sus responsables familiares pueden experimentar, se considera la posibilidad de modificar, suspender o extinguir el servicio prestado. Todas estas variaciones deberán ser comunicadas con una antelación suficiente, en los casos que sea posible, para permitir el correcto funcionamiento de personal y horarios. Esto trata de ajustar lo máximo posible el servicio a las necesidades del usuario y de permitir unas condiciones de trabajo lo mejores posibles para el auxiliar. Los posibles cambios de personal que pueda introducir Edades en el servicio prestado será sometido también a prueba y conformidad por parte del cliente y se le avisará con una antelación mínima de un día de las sustituciones del profesional de atención directa.

En cualquier caso y con todo esto se trata de favorecer la continuidad de los profesionales de atención directa con las personas usuarias que les han sido asignadas, limitando los cambios del personal de atención directa a un máximo de tres al año (excluidos los cambios por bajas por enfermedad, vacaciones y permisos).

- Continuidad del servicio en períodos vacacionales: Dado el carácter de la necesidad sufrida por los usuarios de este tipo de servicios, Edades cubre por un lado los períodos vacacionales para evitar que el usuario sufra un abandono de sus cuidados. Y por otro lado se ajusta a los términos que la legalidad establece en cuanto a los períodos vacacionales de que debe gozar el trabajador. Todo es analizado y comunicado tanto al cliente como al trabajador en el estudio previo de la situación de necesidad y de la metodología para cubrirla. Sin embargo, Edades, prestará los servicios mencionados en este contrato salvo cuando lo impidan las huelgas, cierres patronales, fuerza mayor, accidente y otras circunstancias fuera de su control.

- La entidad prestadora del servicio cumplimentará un registro de incidencias relativas a las personas usuarias, que se atenderán en un plazo no superior a los 10 días hábiles, excluidas las situaciones de urgencia. Por otra parte, las quejas y sugerencias recibidas de las personas interesadas serán analizadas y contestadas en un plazo máximo de un mes.

13.- EXPEDIENTES INDIVIDUALES

El expediente individual de cada usuario constará de:

- Ficha de diagnóstico, que completada con los siguientes apartados:

Nombre del usuario

Dirección y teléfono

Problemática, patologías y observaciones

Nombre del familiar o representante legal

Teléfonos de contacto

Servicio solicitado

Horas y días de la semana en los que se presta servicio

Duración del servicio

Fecha de inicio

- Hoja de control de servicio, con los siguientes apartados:

Nombre del usuario y del familiar o representante legal

Nombre del trabajador

Mes, días y horas de servicio prestado

Observaciones

Conformidad del usuario y del trabajador

- Contrato debidamente formalizado de solicitud de servicios ya incluido en la presente documentación.

Todo este material es utilizado por Edades desde un primer contacto con el usuario, el familiar o el representante legal para un completo estudio de la necesidad y seguimiento del servicio.