



COCEMFE
València

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO



INDICE

1. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	2
2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)	2
3. OBJETIVOS.....	2
4. SISTEMA DE ACCESO	3
5. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
6. ÁMBITO DE ACTUACIÓN	4
7. SERVICIOS INCLUIDOS Y EXCLUIDOS.....	4
7.1 SERVICIOS INCLUIDOS	4
7.2 SERVICIOS EXCLUIDOS.....	5
8. EQUIPO MULTIDISCIPLINAR	5
9. HORARIO E INTENSIDAD DEL SERVICIO	5
10. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.....	6
10.1 DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA DE INICIO.....	6
10.2 VALORACIÓN Y SEGUIMIENTO	6
10.3 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN	6
10.4 BAJA Y EXTINCIÓN	7
11. POLITICA DE CANCELACION Y REPROGRAMACIÓN	7
12. REGIMEN DE PARTICIPACION Y QUEJAS	7
13. BAJA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO	7
14. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	8
14.1 DERECHOS.....	8
14.2 DEBERES/OBLIGACIONES.....	9
15. NORMAS DE COMPORTAMIENTO DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINAR.....	10
16. REGIMEN ECONOMICO Y FACTURACIÓN.....	10
17. PROTECCIÓN DE DATOS.....	11



1. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El presente servicio se fundamenta en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, que define el SAD como una prestación garantizada del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. Asimismo, su organización y requisitos técnicos se rigen por el Decreto 59/2019, de ordenación del sistema, y el Decreto 27/2023, de 10 de marzo, que regula la tipología y funcionamiento de los servicios de atención primaria básica.

2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)

El Servicio consiste en planificar y ejecutar un conjunto de actuaciones y cuidados a realizar en el domicilio de la persona usuaria y su entorno, con el fin de atender las necesidades de la vida diaria y dar soporte a las personas atendiendo a sus limitaciones físicas, sensoriales, intelectuales, cognitivas, mentales, emocionales y sociales, manteniendo a la persona en su entorno.

El servicio pretende dar soporte a las actividades de la vida diaria, que no puedan realizarse de forma autónoma, promocionando la habilitación personal, realizando tareas de atención personal y doméstica, promocionando la adecuación de la vivienda y la organización doméstica, adaptándola a las necesidades funcionales de la persona usuaria.

El Servicio estimula y potencia la autonomía personal, mejorando en todo caso las capacidades y competencias de la persona usuaria y/o de la unidad familiar o de convivencia, para desenvolverse en su medio habitual y atender sus responsabilidades filiales o parentales.

3. OBJETIVOS

- Detectar situaciones de riesgo y necesidad de mejora de las condiciones de la calidad de vida. Así como prevenir, detectar y atender situaciones de exclusión, aislamiento o abandono, maltrato o duelo, así como deterioro de las relaciones familiares y sobrecarga, claudicación en las necesidades de cuidado, o situaciones de contingencia sobrevenidas.
- Realizar apoyos para la rehabilitación de la funcionalidad en la realización de las actividades de la vida diaria y en el manejo de la persona en su entorno, así como cuidar, atender y ejecutar las actividades de la vida diaria cuando ya no se puedan realizar por la persona.
- Proporcionar elementos socioeducativos en competencias parentales y relacionales



para facilitar la minimización de los indicadores de riesgo, vulnerabilidad y discriminación, realizando las intervenciones y seguimientos congruentes.

- Promover la capacitación en competencias personales y sociales.
- Integrar actuaciones que faciliten el mantenimiento de la autonomía personal en el domicilio, como pueden ser la dispensa de comidas preparadas, la realización de compras de alimentación o de cualquier otro producto o utensilio necesario para mantener la normalidad de la vida cotidiana, así como el acompañamiento a la persona usuaria para la realización de gestiones o normalización de la vida afectiva y social.
- Interconectar y facilitar la coordinación y el intercambio de información entre los sistemas sanitarios y social, de forma que estos puedan intervenir en situaciones detectadas, incluso desarrollar procesos de intervención conjunta.

4. SISTEMA DE ACCESO

El acceso al servicio de COCEMFE València se realiza exclusivamente mediante la Prestación Económica Vinculada al Servicio (en adelante PEVS) del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).

- **Vía de acceso:** A través de la resolución del Plan Individualizado de Atención (PIA) emitida por la Administración pública competente.
- **Procedimiento de alta:** La persona interesada o su representación legal aportará la resolución del grado de dependencia y la resolución PIA para verificar la intensidad concedida.
- **Diseño de la intervención:** Tras una evaluación técnica inicial, se procederá a la elaboración del Plan de Trabajo Individualizado (en adelante PTI), el cual será necesariamente consensuado y acordado con la persona en situación de dependencia, respetando su voluntad y preferencias.

5. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Cualquier persona que requiera de estos apoyos para promocionar la autonomía de la vida personal y social, de las personas, así como los núcleos familiares que lo requieran. No solo serán personas con riesgo de acceder a una situación de dependencia, sino también personas de distintos grupos de población y perfiles cuya situación vital requiera de apoyos para fomentar y conseguir una emancipación eficaz y un proyecto de vida independiente.



6. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El Servicio de ayuda a domicilio se prestará en la ciudad de Valencia y poblaciones situadas en un radio máximo de 15 km desde la sede de la entidad.

7. SERVICIOS INCLUIDOS Y EXCLUIDOS

7.1 SERVICIOS INCLUIDOS

Atención social. Atención, información y asesoramiento social especializado e individualizado en base a las necesidades y demandas de las personas en situación de dependencia, en temas, asuntos y procedimientos específicos relativos a este al ámbito, ya sean de tipo social, sanitario, laboral, formativo, etc.

Servicios de asistencia en el hogar. Comprende las tareas necesarias para el funcionamiento ordinario del domicilio:

- Limpieza de mantenimiento de las estancias ocupadas por la persona dependiente (baño, cocina, dormitorio y salón).
- Lavado, tendido y plegado de ropa.
- Alimentación: elaboración de un menú semanal adaptado a las necesidades de la persona y la realización de las compras domésticas necesarias a su cargo.
- Cualquier otra actividad necesaria para el normal funcionamiento del domicilio de la persona.

Servicios de asistencia personal

- Higiene personal: Apoyo en el aseo, baño, lavado de cabello, etc.
- Ayuda y/o apoyo a la movilización de la persona en su vivienda.
- Ayuda en la ingesta de alimentos y educación en hábitos de salud.
- Acompañamiento a Centros de Salud, Hospitales y visitas terapéuticas (dentro del municipio donde resida la persona).
- Retirada y gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria.
- Control de medicamentos prescritos.
- Acompañamiento y conversación para la estimulación relacional en el domicilio.
- Acompañamientos y paseos fuera del domicilio.



7.2 SERVICIOS EXCLUIDOS

- Atención a otros miembros de la unidad de convivencia.
- Cuidado de mascotas o animales domésticos.
- Arreglos del hogar o limpiezas de choque (pintar, limpiar cristales en altura, descolgar cortinas, etc.).
- Limpieza de zonas comunes externas (rellanos, escaleras comunitarias).
- Actuaciones que supongan un riesgo físico para el equipo de auxiliares o que requieran cualificación sanitaria (inyectables, curas complejas, sondajes).
- Cualquier actividad doméstica que suponga unos riesgos físicos para el equipo de auxiliares de ayuda a domicilio y /o peligro para la salud, de acuerdo con la legislación vigente en materia laboral (subir a una escalera o taburete, manejo de productos tóxicos).
- La limpieza extraordinaria de cuando se encuentre en malas condiciones de higiene. Se estimará oportuno que esta limpieza general se realice con anterioridad a la puesta en marcha del servicio.
- Prestación del servicio durante la noche o más allá de las horas estipuladas.
- Acompañamiento a entidades bancarias, sin realización de gestiones y operaciones en nombre de la persona.
- Cualquier intervención no contemplada en el Plan de Trabajo Individualizado (PTI) consensuado.

8. EQUIPO MULTIDISCIPLINAR

El Servicio cuenta con los siguientes perfiles profesionales que forman el equipo multidisciplinar:

- Trabajo social
- Terapia ocupacional
- Auxiliares de ayuda a domicilio

9. HORARIO E INTENSIDAD DEL SERVICIO

El Servicio de ayuda a domicilio de dependencia se prestará con la intensidad que determine la resolución del Plan Individualizado de Atención (PIA). Se respetarán los rangos



establecidos para cada grado según la normativa vigente de la Generalitat Valenciana.

- **Horarios:** Con carácter general, de lunes a viernes, de 08:00 a 19:30 horas.
- **Continuidad y Retenes:** La entidad cuenta con una plantilla dimensionada que permite reorganizar servicios en caso de baja imprevista del personal auxiliar. Se priorizarán siempre las tareas de higiene y alimentación para garantizar que ninguna persona en situación de dependencia quede desatendida en sus necesidades básicas.

10. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Para garantizar la transparencia, la calidad del servicio y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de Servicios Sociales Inclusivos, COCEMFE València mantendrá un expediente individualizado por cada persona en situación de dependencia.

10.1 DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA DE INICIO

- **Contrato de prestación del servicio.** Documento legal que regula la relación entre la entidad y la persona en situación de dependencia, detallando las cláusulas de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio.
- **Plan de Trabajo Individualizado (PTI).** Documento técnico donde se desglosan las tareas específicas de atención social, asistencia en el hogar y asistencia personal, así como el planning de actividades (diarias y semanales).
- **Consentimiento para el tratamiento de datos personales.**

10.2 VALORACIÓN Y SEGUIMIENTO

- **Informe social.** Valoración técnica, a través de visita domiciliaria, realizada por el personal de Trabajo social sobre la situación física, entorno socio-familiar, vivienda y diagnóstico de necesidad de la persona en situación de dependencia.
- **Seguimiento periódico,** a través de visitas domiciliarias y contactos telefónicos frecuentes, con el fin de adaptar la prestación a las necesidades cambiantes de la persona en situación de dependencia.

10.3 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

- **Cuestionario de satisfacción.** Instrumento anónimo que se facilitará anualmente a la persona en situación de dependencia para evaluar su grado de satisfacción con el servicio recibido, la competencia del equipo profesional y la capacidad de resolución



de la coordinación.

10.4 BAJA Y EXTINCIÓN

- **Solicitud/comunicación** formal de baja y extinción
- **Comunicación de baja y extinción** ante la administración competente.

11. POLITICA DE CANCELACION Y REPROGRAMACIÓN

- Las cancelaciones deben notificarse con una anticipación mínima de 48 horas.
- Si se cancela con menos de 48 horas o no se asiste sin previo aviso, la sesión se considerará realizada a efectos de facturación y no podrá ser recuperada, salvo que la ausencia sea debidamente justificada.

12. REGIMEN DE PARTICIPACION Y QUEJAS

- **Participación:** La persona en situación de dependencia participará activamente en la elaboración y revisión de su PTI. En una primera sesión (visita a domicilio) se recogen datos de la persona usuaria y en la segunda sesión se diseña el PTI de manera conjunta.

Trimestralmente se lleva un seguimiento, junto a la persona usuaria, para reevaluar el PTI y aplicar las mejoras que se consideren oportunas.

También participan anualmente en las encuestas de satisfacción para la mejora del servicio.

- **Gestión de quejas:** La entidad garantiza el derecho a reclamar mediante los siguientes canales:
 - Documento interno de "Expone/Solicita" y buzón físico en sede.
 - Formulario de contacto en la página web oficial.
 - Respuesta: Las reclamaciones se responderán en un máximo de 15 días hábiles.
 - Hojas Oficiales: Se dispone de Hojas de Reclamaciones oficiales de la Generalitat Valenciana.

13. BAJA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO



Se contemplan dos modalidades de interrupción o cese del servicio:

A) Baja temporal:

- Hospitalización de la persona en situación de dependencia.
- Periodos vacacionales o ausencia temporal del domicilio (15 días de preaviso).

B) Baja definitiva:

- Fallecimiento de la persona en situación de dependencia.
- Renuncia expresa de la persona en situación de dependencia o de su representante legal (15 días de preaviso).
- Traslado de residencia a otra localidad o cambio de domicilio que no requiera el servicio.
- Impago de tres mensualidades. No obstante, antes de hacer efectiva la extinción, se realizará un trámite de audiencia previa para informar a la persona y permitir que regularice la situación del impago.
- Incumplimiento reiterado de los deberes de la persona en situación de dependencia o familiares recogidos en la normativa vigente.
- Modificación del Programa Individual de Atención (PIA) donde se le concede otra prestación incompatible.
- Voluntad de COCEMFE València (15 días de preaviso).
- Cualquier otra causa que imposibilite técnica o materialmente la prestación del servicio.

Procedimiento de baja: La solicitud de baja deberá ser tramitada por la persona en situación de dependencia o su representante legal o familiar para su registro. En caso de baja definitiva, se comunicarán los motivos y la fecha de cese de la prestación. La coordinación del servicio será la encargada de notificar dicha circunstancia a la Conselleria competente.

14. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

14.1 DERECHOS

- Ser respetadas y tratadas con dignidad.
- Confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la normativa vigente.



- Identificación del equipo técnico.
- Recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- Ser oídas sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como a conocer los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.
- Respeto al derecho a su intimidad personal, debiendo realizarse de acuerdo a las reglas de la buena fe y diligencia.

14.2 DEBERES/OBLIGACIONES

- Aceptar y cumplir las condiciones que exige la prestación.
- Respetar horarios y funciones del equipo profesional.
- Adoptar una actitud colaboradora y mantener un trato correcto con el equipo de técnico que prestan los servicios, respetando sus competencias profesionales.
- Informar a la coordinación de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar y social.
- No exigir tareas o actividades no incluidas en PTI, ni favores personales.
- Cuidar los materiales y recursos utilizados durante la prestación de los servicios.
- Poner en conocimiento de la coordinación cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación de los servicios.
- En caso de cancelación se avisará con un mínimo de 24 o 48 horas de antelación, salvo emergencia.
- Mantener a los animales de compañía en las condiciones adecuadas para evitar todo tipo de contagios al personal que le atiende a domicilio.
- Permanecer en el domicilio durante la prestación del servicio y comunicar con suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del mismo.

El incumplimiento de alguna de estas obligaciones puede dar lugar a la suspensión temporal o a la extinción del servicio.



15. NORMAS DE COMPORTAMIENTO DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINAR

- Prestar el servicio con actitud empática, respetuosa y profesional.
- Respetar la intimidad, decisiones y hábitos de la persona en situación de dependencia.
- Guardar estricto secreto profesional sobre datos personales, familiares o médicos. Está prohibido compartir información con terceros sin autorización.
- No aceptar dinero, regalos, propinas ni favores personales de las personas en situación de dependencia o sus familias.
- Cumplir estrictamente la planificación. Cualquier retraso o ausencia debe comunicarse a la coordinación de inmediato.
- Realizar únicamente las tareas asignadas en el PTI.
- Fomentar la participación activa de la persona en situación de dependencia, evitando sustituir tareas que este pueda realizar por sí misma.
- Mantener una relación estrictamente profesional, evitando vínculos que puedan comprometer la objetividad del servicio.
- Está prohibido el uso de teléfonos móviles o auriculares para fines ajenos al trabajo durante la prestación del servicio.
- Está estrictamente prohibido fumar, comer o consumir alcohol en la prestación del servicio.
- Mantener una correcta higiene personal.
- Es obligatorio para el equipo de auxiliares de ayuda a domicilio, el uso de la ropa de trabajo y de EPIs.
- Comunicar a la coordinación cualquier incidencia, situación de riesgo, progreso o necesidad detectada.
- Activar el protocolo de protección ante cualquier indicio o sospecha de maltrato o negligencia.

16. REGIMEN ECONOMICO Y FACTURACIÓN

- **Precio:** Según tarifas vigentes de la entidad, comunicadas previamente a la firma del contrato y con antelación mínima de 15 días para la aplicación de nuevas tarifas.



- **Facturación:** Mensual (del 1 al 5 de cada mes), con desglose obligatorio entre horas de atención personal y doméstica. Se facilitará preferentemente por correo electrónico, mensajería instantánea o físicamente si la persona en situación de dependencia lo requiere.
- **Pago:** Domiciliación bancaria entre los días 1 y 10 de cada mes.
- **Justificación PEVS:** La entidad emitirá el certificado de prestación efectiva para la justificación ante la Administración siempre que sea requerido.

17. PROTECCIÓN DE DATOS

Toda la documentación mencionada será tratada de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD). Las personas usuarias tienen garantizado el derecho de acceso, rectificación, supresión y limitación del tratamiento de sus datos personales integrados en su expediente.