



ALCALDE DO CONCELLO DE ARZÚA
RÚA SANTIAGO, 2
15810 ARZÚA
A CORUÑA

CONCELLO DE ARZÚA
REXISTRO XERAL

12 ABR. 2019

ENTRADA N° 1041

SALIDA N°

REXISTRO XERAL DA XUNTA DE GALICIA

REXISTRO XERAL DA XUNTA DE GALICIA
SANTIAGO DE COMPOSTELA

Data 10/04/2019 12:03:58

SAÍDA 21145 / RX 544221



Do resultado da inspección practicada o 21/03/2019, co obxecto de comprobar o funcionamento do Departamento de Servizos Comunitarios dese concello, detectáronse unha serie de incumprimentos dos requisitos establecidos na normativa vixente en materia de entidades prestadoras de servizos sociais recollidos na Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia, o Decreto 254/2011, do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e a inspección dos servizos sociais en Galicia, o Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento, así como na Orde do 22 de xaneiro de 2009 pola que se regula o programa de axuda no fogar.

Os citados incumprimentos consisten en:

a) En relación co programa de axuda no fogar:

- Da documentación examinada, conséntase que o concello préstalle este servizo a 33 persoas usuarias dunha poboación aproximada de 6.053 habitantes: 24 a través da dependencia e 9 de libre concorrencia.

En relación co anterior, **estímase que dado o número de persoas no concello maiores de 64 anos, que son as persoas que maioritariamente son usuarias do servizo, segundo o padrón municipal de habitantes do Instituto Galego de Estatística é de 1.815 persoas, isto é, o 30% da poboación, estímase como insuficiente, tendo en conta que o concello dispón de 2650 horas dispoñibles e 67 persoas na lista de agarda, algunhas delas, na lista de espera do PAR-SIGAD desde o ano 2014 e tendo en conta que durante os anos 2018 e 2019 só se deron de alta no servizo a 3 persoas en situación de dependencia**

En relación co anterior, lembrámoslles que segundo o establecido no artigo 8.7 do Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento entre as funcións dos servizos sociais comunitarios básicos está a xestión do servizo de axuda no fogar, así como a participación na xestión das prestacións destinadas a garantir a autonomía persoal e a atención á dependencia.

Un servizo que, segundo o establecido no citado Decreto ten por obxecto prestar un conxunto de atencións ás persoas ou familias no seu domicilio, desde unha perspectiva integral e normalizadora, para facilitar o seu desenvolvemento persoal e a permanencia no seu medio habitual, especialmente naquelas situacións en que teñan limitada a súa autonomía ou noutras situacións de risco social para as cales resulte un recurso idóneo.

- Non se acredita que o concello conte cunha entidade privada para prestar o servizo de axuda no fogar, xa que a prórroga do contrato coa entidade Servital Servicios Sociosanitarios SL finalizou o 18/12/2018.

Neste senso, deberán acreditar que contan cunha entidade privada debidamente autorizada que presta o servizo mediante unha das modalidades de contratación da xestión de servizos públicos reguladas na normativa vixente, segundo establece o artigo 11.1 da Orde do 22/01/2009 pola que se regula o servizo de axuda no fogar e no artigo 15.1 do Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento e achegar a esta inspección unha copia do contrato de prestación de servizos, logo da súa adxudicación.





- Constátase que a usuaria [redacted] estaba a recibir un número de horas inferior á que consta na súa resolución de PIA e que no seu contrato figuraba que se lle irían incorporando máis horas ata o máximo que lle correspondía. Non obstante, antes de proceder a ampliar o número de horas da beneficiaria procedeu a incorporar ao servizo ao usuario [redacted]. Constátase, non obstante, que a partir do mes de marzo de 2019 a usuaria xa recibe a totalidade de horas que lle corresponde.

Neste senso, lémbrales que deberase respectar a orde de prelación establecida, de conformidade co artigo 17.1 do Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento.

Logo de examinar os expedientes individuais de [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], de dependencia e [redacted], de libre concorrencia, constátanse as seguintes deficiencias:

Acordos de servizo:

- ✘ • Nos acordos de servizo de [redacted], [redacted] non se fai constar a identidade da persoa que os asina.
- ✓ • O acordo de [redacted] non está actualizado, xa que se lle incrementaron as horas de prestación o 01/03/2019. S
- ✘ • O acordo que figura no expediente de [redacted] non está actualizado, xa que corresponde ao período no que o usuario recibía o servizo pola modalidade de libre concorrencia. C
- ✘ • O acordo de [redacted] non está actualizado en canto ao número de horas de prestación e non consta a capacidade económica da persoa usuaria, que serve de base para o cálculo do copagamento. C

Proxectos de intervención:

- Os proxectos de intervención non están dimensionados nin adaptados as necesidades das persoas usuarias, xa que, en todos os casos, realízanse as mesmas tarefas todos os días. En varios destes proxectos figura que se realiza ao tempo aseo e hixiene persoal e, por exemplo, no de [redacted] [redacted], que recibe o servizo de luns a venres, de 19:30 a 20:25 h, isto é, 55 minutos, as tarefas a desenvolver semellan excesivas para o tempo de prestación (aseo e hixiene persoal, aseo parcial, barrido e fregado de chans, limpeza da cociña, fregar a louza, lavar roupa, planchar roupa...).

Informes de seguimento:

- Constan nos expedientes informes de seguimento das persoas usuarias, se ben logo de revisar a información que conteñen, constátase que a información que neles figura é escasa e non reflicte unha valoración técnica da prestación do servizo, centrándose máis en detalles superfluos.

Neste senso, lémbrales que, segundo o establecido no artigo 12.5 da Orde de 22 de xaneiro de 2009, a persoa que exerza como responsable técnica do servizo garantirá unha supervisión do servizo efectivamente prestado, que será realizada sempre que as circunstancias a fagan necesaria e, como mínimo, cunha periodicidade de dous meses. Da supervisión realizada quedará constancia no correspondente expediente individual. Mediante esta supervisión revisarase e axustarase, se fose o caso, o contido das prestacións expresado no proxecto de intervención e no acordo de servizo.

En relación co anterior, instaselles para que dean as instrucións oportunas á empresa xestora para que efectúen as visitas nos domicilios coa periodicidade establecida na normativa de aplicación e que das ditas visitas elaboren os correspondentes informes de seguimento nos que quede constancia da supervisión do servizo efectivamente prestado.



b) Con respecto aos recursos materiais e humanos cos que conta o Departamento de Servizos Comunitarios:

- **Constátase que non conta cunha persoa que asuma a coordinación do servizo, como xa se constatará na anterior visita de inspección, efectuada o 07/07/2016.**

Segundo o artigo 34.2 do Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento, relativo aos tipos de equipos profesionais de servizos sociais comunitarios básicos, "en todos os equipos, con independencia do tipo de que se trate, o titular do órgano competente da correspondente corporación local nomeará unha persoa coordinadora"

- A través do Plan Concertado, a Xunta de Galicia subvenciona ao concello de Arzúa unha traballadora social a xornada completa e outra a media xornada. Non obstante, se ben se constata que conta cunha traballadora social contratada por 40 horas semanais e outra por 20 horas semanais, non se acredita que, no caso da primeira, a súa xornada laboral sexa de 37 horas e 30 minutos á semana. No caso da outra traballadora social si realiza unha xornada superior á financiada (19,5 horas, estando financiadas 18,75 h).
- Logo de revisar os contratos das traballadoras sociais do departamento, constátase que o grao de estabilidade que reflicten os seus contratos continúa a ser escaso e que os ditos contratos están moi desfasados. Así, ambas as dúas traballadoras sociais están a substituír a outra traballadora que está de baixa, polo menos, desde o ano 2006. Recoméndase, por tanto, regularizar a situación, como xa se lles indicara tras a anterior visita de inspección.

En relación co anterior, lémbrales que conforme o artigo 25.1 da Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia, "as administracións públicas promoverán a calidade no emprego e a estabilidade laboral das persoas profesionais de servizos sociais, evitando situacións de precariedade, como medio de lograr a calidade e permanencia da oferta pública de servizos sociais".

- Logo de revisar a listaxe do persoal de atención directa do programa de axuda no fogar facilitado pola entidade xestora, non se acredita que 13 das 24 auxiliares que están a prestar o servizo contan coa formación esixida na Resolución de 11 de decembro de 2017, da Secretaría de Estado de Servizos Sociais e Igualdade, pola que se publica o Acordo do Consello Territorial de Servizos Sociais e do Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia, que modifica parcialmente o Acordo de 27 de novembro de 2008, sobre criterios comúns de acreditación para garantir a calidade dos centros e servizos do Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia.

En relación co anterior, lémbrales que o persoal auxiliar que careza da formación esixida deberá solicitar a habilitación excepcional ou provisional, de conformidade co establecido na Orde do 19 de novembro de 2018 pola que se regula o procedemento de obtención das habilitacións para profesionais pertencentes ás categorías de persoal coidador, xerocultor, auxiliar de axuda no fogar e asistente/a persoal nos centros e servizos sociais do Sistema para a autonomía e atención á dependencia, no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia.

c) Con respecto á garantía dos dereitos das persoas usuarias:

- **Constátase que non está exposta a seguinte documentación obrigatoria esixida no artigo 7.1.e) do Decreto 254/2011: ordenanzas reguladora e fiscal. Así mesmo, está exposto o cartel informativo sobre a existencia dun libro de reclamacións a disposición das persoas usuarias, se ben este só fai referencia ao servizo de axuda no fogar.**





- **Constátase que no libro de reclamacións constan 5 reclamacións que non foron remitidas ao servizo de inspección.**

Neste senso, lémbrales que, segundo o artigo 6i) do Decreto 254/2011 entre as obrigas das entidades prestadoras de servizos sociais está a de remitir á inspección de servizos sociais da Xunta de Galicia unha copia das reclamacións presentadas, no prazo máximo de tres días hábiles, xunto cun informe xustificativo dos antecedentes e das actuacións realizadas para a súa xestión.

Dado que as reclamacións presentadas son relativas ao descontento coa entidade que xestiona o servizo de axuda no fogar cómpre realizar un exhaustivo seguimento da prestación do servizo por parte desta, así como das incidencias nos domicilios das persoas usuarias.

d) No relativo ao funcionamento do programa de educación familiar:

- Do exame dunha mostraxe dos expedientes das familias incorporadas ao programa , constátase o seguinte:
 - Só consta proxecto no expediente de moi completo, pero non está asinado pola persoa usuaria. Nos outros dous expedientes non constan proxectos.

e) En relación co funcionamento do departamento en relación coa Renda de Inclusión Social de Galicia (RISGA):

- Logo de revisar os expedientes individuais das 3 persoas beneficiarias non se acredita que se estea a realizar un seguimento da evolución dos seus correspondentes proxectos de integración social coa periodicidade establecida pola normativa de aplicación.

Neste senso, lémbrales que de conformidade co establecido no artigo 26 do Decreto 14/2019, do 31 de xaneiro, de desenvolvemento da Lei 10/2013, do 27 de novembro, de inclusión social de Galicia, no relativo á tramitación da renda de inclusión social de Galicia e das axudas de inclusión social, para o seguimento o traballador ou a traballadora social de referencia dos servizos sociais comunitarios básicos deberán entrevistarse coa persoa beneficiaria coa periodicidade que consideren oportuna e, polo menos, cada tres meses.

f) En relación coa documentación:

- Constátase que o concello non mantén actualizados os seguintes datos que constan no RUEPSS relativos á entidade: correo electrónico.

En relación cos datos que figuran no RUEPSS do programa de axuda no fogar, constátase que non están actualizado o número de fax (non contan con el), o correo electrónico (o correcto é servizos.sociais@concellodearzua.com), o horario do programa e o persoal (a educadora está contratada 37,5 horas semanais e consta que a súa xornada é de 40 horas).

Lémbrales que, segundo o artigo 6a) do Decreto 254/2011, as entidades deben manter actualizados permanentemente os datos que obren no Rexistro Único de Entidades Prestadoras de Servizos Sociais.

- Constátase que o programa estatístico SIUSS non está actualizado. Lémbrales que dentro dos compromisos establecidos no Plan Concertado de prestacións básicas de servizos sociais está o da transmisión da información estatística obtida a través dos datos da ficha social SIUSS, xestionada polos servizos sociais municipais.



De acordo con todo o indicado, requíreselles para que no prazo de **15 días** a contar desde o día seguinte á recepción da presente comunicación, acheguen por correo ordinario ou a través da sede electrónica da Xunta de Galicia (PR004A - Presentación electrónica de solicitudes, escritos e comunicacións que non contén cun sistema electrónico específico nin cun modelo electrónico normalizado: <https://sede.xunta.gal/detalle-procedemento?codtram=PR004A> a seguinte documentación, sen prexuízo da súa comprobación en futuras visitas de inspección:

- Acreditación de que se procedeu á alta pola modalidade de dependencia das persoas que están na lista de agarda ata o límite de horas de que dispón o concello.
- Informe sobre o estado actual da prestación do servizo de axuda no fogar, indicando se se produciron incidencias no desenvolvemento no servizo, así como o grao de satisfacción de, alomenos, a metade das persoas que están a recibilo, incluíndo especialmente aquelas persoas que, no seu momento, presentaron reclamación.
- Copia do contrato de prestación de servizos coa entidade que desenvolve o programa de axuda no fogar, logo da súa adxudicación.
- Copia da documentación dos expedientes examinados que é preciso emendar, así como acreditación de que se requiriu á entidade xestora a realización dun seguimento técnico efectivo nos domicilios das persoas usuarias.
- Acreditación de que o departamento conta cunha persoa que coordina o servizo.
- Acreditación de que está exposta a documentación obrigatoria esixida no artigo 7.1.e) do Decreto 254/2011.
- Acreditación de que se está a realizar o seguimento das persoas beneficiarias de Risga coa periodicidade establecida na normativa de aplicación.
- Acreditación da actualización do resto dos datos no RUEPSS.
- Acreditación da actualización dos datos no SIUSS.
- A documentación que acredite que se emendaron o resto das deficiencias expostas.

Non atender este requirimento poderá ter a consideración de obstrución ao labor inspector, de acordo co disposto no artigo 81.k da Lei 13/2008.

Santiago de Compostela, 9 de abril de 2019

A técnico da inspección

A xefa do Servizo de Inspección de Servizos Comunitarios e Inclusión

PS.C02.00.005.15770.100



Pilar Araújo Prado

