

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Política Social, Familias e Igualdad
Instituto Murciano de Acción Social

2630 Orden por la que se aprueba la modificación del modelo de acuerdo de concierto social para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia de la Región de Murcia.

El Decreto n.º 10/2018, de 14 de febrero, por el que se establece el régimen jurídico de los conciertos sociales en la Región de Murcia en los servicios sociales especializados en los sectores de personas mayores y personas con discapacidad, modificado por la disposición final cuarta de la Ley 6/2021, de 23 de diciembre, por la que se regula la intervención integral de la atención temprana en el ámbito de la Región de Murcia, dispone, artículo 2.1, que: "podrán ser objeto de concierto social en el ámbito de los servicios sociales especializados en los sectores de Personas Mayores y Personas con Discapacidad, la reserva y ocupación de plazas y la prestación de servicios para su uso exclusivo por las personas usuarias de la red de servicios sociales de responsabilidad pública especializados en personas mayores y personas con discapacidad". Todo ello, de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 69 y siguientes de la Ley 3/2021, de 29 de julio de Servicios Sociales de la Región de Murcia. A estos efectos, se han de entender incluidos los centros y servicios para personas usuarias del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), de conformidad con lo dispuesto por el artículo 14.2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

El artículo 72 la Ley 3/2021 de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia, establece que la formalización de los conciertos sociales se efectuará mediante un documento administrativo, denominado acuerdo de concierto social, cuyo modelo será aprobado por el titular de la consejería competente en materia de servicios sociales.

Mediante Orden de la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad, de fecha 23/04/2025 (BORM n.º 97 de 29 de abril de 2025), se aprueba el modelo de acuerdo de concierto social para la prestación del servicio de ayuda a domicilio para personas dependientes en la Región de Murcia.

Con posterioridad a la publicación del meritado modelo de acuerdo de concierto social, se ha constatado la necesidad de modificar su cláusula octava al objeto de establecer una estructura funcional y organizativa más adecuada en la prestación del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia de la Región de Murcia, y en virtud de las atribuciones conferidas a la Consejería competente en materia de servicios sociales por la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia y por el Decreto del Presidente n.º 19/2024, de 15 de julio, de reorganización de la Administración Regional,

Dispongo

Único. Aprobar la modificación del modelo de acuerdo de concierto social para la prestación del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia de la Región de Murcia, recogida en el anexo de la presente orden.

Contra la presente Orden, que agota la vía administrativa, cabe interponer, en el plazo de un mes desde el día siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, recurso de reposición ante la Consejera de Política Social, Familias e Igualdad, sin perjuicio de que se ejercite cualquier otro que se estime procedente, todo ello de conformidad con los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o bien, recurso contencioso administrativo, ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses contados a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, sin perjuicio de que se ejercite cualquier otro que se estime procedente.

Murcia, 2 de junio de 2025.—La Consejera de Política Social, Familias e Igualdad, Concepción Ruiz Caballero.

Modificación del modelo de acuerdo de concierto social para la prestación del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia de la Región de Murcia

Octava. Personal y ratios.

La entidad concertada deberá disponer de los medios personales suficientes para satisfacer adecuadamente las exigencias del concierto social asegurando la calidad en la prestación a los usuarios.

En consecuencia, para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, la entidad concertada deberá contar, como mínimo, con los siguientes perfiles profesionales y ratios:

- a) 1 Responsable coordinador/a de SAD.
- b) 1 Coordinador/a SAD, por cada uno de los municipios agrupados en torno a sus áreas de salud.
- c) Ayudante de coordinación SAD, con una ratio de 0,06 por cada 1000 horas/mes efectivas. Esta figura será exigible cuando la entidad concertada preste, de forma efectiva, al menos, 6.000 horas/mes en cada uno de los municipios agrupados en torno a áreas de salud.
- d) Personal administrativo, con una ratio de 0,06 por cada 1000 horas/mes efectivas.
- e) Auxiliares de Ayuda a Domicilio, con una ratio de 6,7 por cada 1000 horas/mes efectivas.

El personal que la entidad concertada destine al servicio objeto de este concierto, dependerá exclusivamente de la entidad concertada, por lo que estará obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia Laboral y de Seguridad Social, de Seguridad e Higiene en el trabajo y de Prevención de Riesgos Laborales respecto del personal por él contratado, sin que el mismo tenga ningún tipo de vinculación laboral con el Instituto Murciano de Acción Social.

De acuerdo con el principio de profesionalización, todo el personal que preste el servicio deberá contar con las titulaciones exigidas al efecto que acrediten su cualificación profesional y con acreditada experiencia profesional.

Es obligación de la entidad concertada del servicio garantizar que los profesionales que intervienen en su prestación solo realizan las actividades y tareas para las que cuenta con una cualificación legalmente exigible.

El servicio requiere de la intervención de distintos profesionales, con la cualificación necesaria para garantizar un nivel óptimo de eficacia y calidad en la prestación del servicio, por lo que la entidad debe contar con carácter específico y concreto al menos, con los siguientes profesionales:

- a) Responsable coordinador/a SAD.

La entidad que suscriba el concierto social, designará a un/a profesional responsable del desarrollo del servicio de ayuda a domicilio, que asumirá la dirección y coordinación técnica del mismo y será el interlocutor/a con la Dirección General de Personas Mayores del IMAS.

El/la responsable coordinador/a SAD desarrollará las siguientes tareas:

- Dirigir el servicio, y velar por un buen funcionamiento general del Servicio.
- Planificar y coordinar los objetivos del servicio a corto, medio y largo plazo.

- Organizar y asignar los recursos técnicos, humanos y económicos necesarios para que el servicio se preste de forma adecuada en los términos previstos en el acuerdo de concierto social y en la normativa que le sea de aplicación.

- Asumir la función de interlocutor de la entidad concertada con la Dirección General de Personas Mayores, en relación al seguimiento de la gestión del servicio y aseguramiento de la calidad en la prestación del mismo.

- Coordinación y enlace personal entre la entidad concertada y las personas usuarias.

- Coordinar el alta efectiva de la relación de personas, que le trasladará la Dirección General competente, así como las bajas del servicio y todo tipo de incidencias y quejas.

- La elaboración de informes y memorias técnicas que sean pertinentes y exigidos en el presente concierto social, relativos al seguimiento de la actividad del servicio y de las personas usuarias.

- Velar por el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad.

- Realizar el Plan Individual de Atención de los usuarios con el personal de apoyo necesario, y realizar su seguimiento y evaluación.

El Responsable Coordinador/a SAD, deberá contar con una titulación académica universitaria de Trabajador/a Social, y experiencia acreditada en puestos de similares características.

b) Coordinador/a SAD

Bajo la supervisión del/la Responsable Coordinador/a SAD del concierto, el Coordinador/a SAD desarrollará las siguientes tareas:

- Tareas de recogida y actualización de datos de las personas usuarias, especialmente de las demandas y necesidades de atención especializada; de los recursos, de familiarizar a las personas usuarias con el sistema y de velar por la correcta prestación del servicio y del control de asistencia y sustitución de las auxiliares de Ayuda a Domicilio.

- Organizar al personal bajo su responsabilidad, elaborando para ello los correspondientes partes de trabajo, coordinación y supervisión del trabajo realizado.

- Apoyar a los beneficiarios del servicio en relación con las gestiones que deban realizar para la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) o para la comunicación de cambios de circunstancias.

- Se ocupará de realizar la primera visita al domicilio de la persona usuaria, y las sucesivas visitas que resulten precisas para la gestión y correcto seguimiento de los servicios prestados, al menos y salvo renuncia expresa de las personas atendidas, dos visitas anuales, desde la fecha de alta en el servicio, para los grados 1 y con una mayor frecuencia (mínimo tres visitas anuales) para los grados 2 y 3.

- Realizadas las visitas de seguimiento, se emitirá un informe del profesional, que será remitido a la Dirección General competente para su valoración y actuaciones que se deriven, obrando el mismo en su expediente. Se considerarán criterios prioritarios para la intervención profesional:

- Seguimiento del Programa Individual de Atención del usuario

- Adaptación del PIA por cambios situacionales, nuevas necesidades, demandas o riesgos.
- Presentar alguna queja sobre el funcionamiento del servicio.
- Presentar situación de soledad extrema.
- A demanda de la Dirección General competente.
- Valorar las adaptaciones necesarias en relación a cambios situaciones de la persona en situación de dependencia, o la detección de riesgos.
- Apoyar al responsable coordinador/a SAD en las tareas que este tenga encomendadas.

Perfil Profesional: Titulación académica universitaria de Trabajador/a Social y experiencia acreditada en puestos de similares características.

c) Ayudante de Coordinación SAD.

El Ayudante de Coordinación SAD, realizará las tareas de apoyo encomendadas, bajo la supervisión del Coordinador/a SAD, desarrollando las funciones que le sean solicitadas y que guarden relación con su titulación, habilitación o competencia profesional.

Perfil Profesional: Titulación académica universitaria de Trabajador/a Social y experiencia acreditada en puestos de similares características.

d) Personal Administrativo.

El personal administrativo, bajo la supervisión del Responsable Coordinador/a SAD del concierto, será el encargado de la realización de las tareas, de naturaleza administrativa, derivadas de la gestión del SAD, tales como:

- Elaborar la certificación acreditativa del coste y cumplimiento del servicio objeto del concierto y la aportación de los usuarios, acompañada de la relación nominal de los mismos con descripción de los servicios efectivamente prestados. Dicha certificación se expedirá por meses vencidos y será remitida para su pago mensual a la Dirección General de Personas Mayores del IMAS.

- Remitir a la Dirección General de Personas Mayores las solicitudes de baja de los beneficiarios, así como las incidencias que puedan producirse, preferentemente a través del programa de gestión informático del servicio facilitado por el IMAS, o en sede electrónica en un plazo máximo de tres días naturales.

Informar sobre incidencias relativas a la imposibilidad por parte de la entidad concertada de recabar la participación económica que le corresponda al beneficiario en el coste del servicio.

- Coordinación con el personal administrativo del IMAS
- Cualesquiera otras tareas necesarias para la correcta administración del servicio.

Perfil profesional: Titulación mínima de Bachillerato o Ciclo Formativo de Grado Medio o Superior en Gestión Administrativa, Administración y Finanzas o titulaciones equivalentes. Conocimientos de ofimática y experiencia en el manejo de herramientas de gestión administrativa.

e) Personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio.

El/a Auxiliar de Ayuda a domicilio es el profesional que desarrolla su labor en el domicilio de las personas usuarias y tendrá, entre otras, las competencias funcionales que a continuación se detallan:

- Realizar las actuaciones de carácter personal y doméstico a las personas usuarias.

- Prestar a las personas usuarias la atención adecuada a sus necesidades, favoreciendo la promoción de su autonomía personal y sus relaciones con el entorno.

- Estimular el protagonismo de la persona usuaria, no sustituyéndola en aquellas tareas que pueda desarrollar autónomamente.

- Facilitar a las personas usuarias canales de comunicación con su entorno y con el personal técnico responsable del servicio.

- Cumplimentar la documentación de registro de su actividad que le corresponda, en los modelos establecidos para el servicio.

- Participar en la coordinación y seguimiento del servicio, facilitando la información necesaria.

Perfil Profesional: Deberán poseer al menos una de las siguientes acreditaciones.

- Poseer el título de Graduado Escolar y acreditar, además, formación específica en cursos de Ayuda a Domicilio, cursos de Geriátrica o titulaciones análogas.

- Disponer de certificado de profesionalidad en atención socio-sanitaria a personas en el domicilio o Auxiliar de Ayuda a Domicilio.

- Disponer de experiencia acreditada de al menos un año en trabajos de Ayuda a Domicilio y/o trabajo con Personas Mayores.

Dada la movilidad que conlleva la tarea de éstos profesionales, el periodo de tiempo que transcurra en el desplazamiento de los/as auxiliares entre los distintos domicilios de las personas usuarias asignadas a su ruta diaria, no se imputará ni al usuario/a ni a la Administración. Los tiempos de desplazamiento de los profesionales en ningún caso minorarán el tiempo de atención que le corresponda a cada persona usuaria. Cada usuario/a deberá recibir el servicio en bandas horarias establecidas en horas completas o medias, no descontándosele del horario que tenga adjudicado el periodo de tiempo correspondiente a los desplazamientos del/a auxiliar que le atiende. La entidad concertada deberá, por tanto, organizar el funcionamiento del servicio, teniendo en cuenta esto.

Las sustituciones del auxiliar asignado a la persona usuaria, serán las mínimas imprescindibles, con causa justificada, y aviso previo a la persona.

La entidad concertada deberá disponer de una bolsa de auxiliares de ayuda a domicilio, que permita la cobertura de forma inmediata de las bajas que se produzcan por enfermedad, relaciones laborales, gestiones y otras de carácter ineludible.

De acuerdo con el principio de profesionalización, la entidad debe estar en disposición de poder acreditar ante el IMAS que el personal del servicio de ayuda a domicilio, cuenta con la titulación requerida y/o formación y experiencia exigible en las distintas categorías profesionales. Esta acreditación deberá efectuarse al inicio del concierto y a lo largo de toda la vigencia del mismo.

f) Formación del personal

La entidad concertada responsable de la prestación del SAD deberá garantizar la formación continuada de su personal conforme a las disposiciones normativas vigentes.