

## “PREÀMBUL

La Constitució Espanyola de 1978 contempla els servicis socials des de la perspectiva d'un Estat Social i Democràtic de Dret, enumerant una sèrie de principis rectorors de la política social i imposant als poders públics en la seua actuació l'obligació d'inspirar-se en ells, entre els que poden citar-se la protecció a la família i els fills, els drets de les persones discapacitades o la promoció del benestar social de les persones majors per mitjà d'un sistema de servicis socials que atenguen específicament els seus problemes de salut, vivenda, cultura i oci.

A pesar que no poden trobar-se en el text constitucional vigent una al·lusió expressa a l'ajuda a domicili, és indubtable que diversos dels seus preceptes ofereixen suficient base normativa com per a fonamentar en ells una regulació coherent i coordinada. Així, entre altres, poden servir d'exemple els mandats continguts en els articles 39 (família), 49 (atenció a les persones amb discapacitat) i 50 (promoció del benestar de les persones majors).

De la mateixa manera, pel que fa a la distribució de competències que la Constitució expressa en el seu Títol VIII, l'article 148.1, faculta a les comunitats autònomes per a l'assumpció plena de competències en matèria d'assistència social.

La Llei 5/1997, de 25 de juny, de la Generalitat Valenciana, per la que es regula el sistema de servicis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, en exercici per la facultat conferida per l'Estatut d'Autonomia, assumix la competència exclusiva en matèria d'assistència social i realitza, al seu torn, una distribució de les mateixes a l'establir que correspon al Consell de la Generalitat, entre altres, la planificació d'activitats i recursos de nova creació en matèria de servicis socials, mentres deixa en mans dels Ajuntaments: «L'elaboració, gestió i desenvolupament dels plans i programes de servicis socials, d'acord amb la planificació global que el Consell estableixca.»

Així mateix atorga la titularitat dels servicis socials generals, la implantació dels programes d'atenció primària, el seu seguiment i avaluació als Ajuntaments.

Es defineix, en l'esmentada Llei, el servici d'ajuda a domicili, com un servici social general, enfront dels servicis socials especialitzats, en la mesura que li atribueix un caràcter polivalent, dirigit a la consecució del benestar social de tots els ciutadans, sense limitar-se a col·lectius concrets.

En l'article 12 descriu el contingut dels servicis socials generals i concretament en l'apartat b), cita: «Servici d'ajuda a domicili, per a prestar atenció de caràcter domèstic, psicològic, rehabilitador, social, personal i educatiu, quan la situació individual o familiar siga d'especial necessitat, procurant la permanència de la persona en el seu nucli familiar o convivencial d'origen.»

En l'àmbit legislatiu del Règim Local, tant l'article 25 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, com l'article 33 de la Llei 8/2010, de 23 de juny, de Règim Local de la Comunitat Valenciana, atribuïxen als Municipis competències en matèria de servicis socials i, a més, els articles 26 de la LRRL i 34 de la Llei de Règim Local de la Comunitat Valenciana configuren els servicis socials com un servici mínim obligatori a prestar per tots els Municipis amb població superior als 20.000 habitants.

També possibilita la legislació de règim local i la normativa sectorial, fórmules de col·laboració entre Administracions Públiques, que poden articular-se a través de convenis per a la gestió de determinats servicis d'interés comú, exemple d'això és el Conveni-Programa per al Desenvolupament de les Prestacions Bàsiques de Servicis Socials en les Corporacions Locals, denominat Pla Concertat subscrit entre el Ministeri de Treball i la Comunitat Valenciana a l'any 1988. Amb l'aportació financera d'estes administracions es garantixen unes prestacions bàsiques als ciutadans valencians en situació de necessitat.

L'objectiu que subjau en el Servici d'Ajuda a Domicili (SAD) és mantindre, en la mesura que siga possible, a l'usuari en el seu entorn natural en les millors condicions de vida dins de la comunitat, si bé ha de propiciar-se la derivació cap a altres recursos més idonis quan la situació de l'usuari requerisca de cures més especialitzades, que donen major resposta a les seues necessitats (centres de dia, residències de tercera edat, centres de salut mental, etc.)

El Servici d'Ajuda a Domicili és una prestació comunitària, inserta en la política general de servicis socials, de caràcter complementari i transitori, que no eximix la família de les seues responsabilitats i que, a través de personal qualificat i supervisat, presta ajuda a famílies o persones soles, amb dificultats per a mantindre o restablir el seu benestar físic, social i psicològic, proporcionant-los la possibilitat de continuar en el seu entorn natural mentres siga possible i convenient, i que mai vindrà a suplir altres servicis públics o privats de caràcter permanent referits a la salut, vida, etc.

El Servici d'Ajuda a Domicili, que es presta per l'Ajuntament de Torrent des d'anys arrere, requerix d'una adequada regulació normativa de la seua organització i funcionament, tenint en compte que no és una prestació d'oferta i demanda lineal i superficial, sinó un servici d'intervenció deliberada i planificada, amb un principi i una finalitat, que requerix diversos nivells d'actuacions i de la participació de professionals i treballadores que han d'actuar interdisciplinàriament i coordinadament.

## **TÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS.**

### **Article 1. Objecte.**

El present Reglament té com a objecte regular el servei d'ajuda a domicili prestat per l'Ajuntament de Torrent en el seu terme municipal, la gestió del qual correspon a la Delegació de Polítiques de Solidaritat i Drets de la Persona, Benestar Social, Cooperació al Desenvolupament, Majors, Sanitat, Consum i Dona.

### **Article 2. Definició del servei.**

El Servei d'Ajuda a Domicili (S.A.D.) és una Prestació Bàsica de Servicis Socials Generals, inserta en una política de Benestar Social, que consistix a prestar atenció de caràcter domèstic, psicològic, rehabilitador, social, personal i educatiu, quan la situació individual o familiar siga d'especial necessitat, procurant la permanència de la persona en el seu nucli familiar o de convivència.

### **Article 3. Modalitats.**

1. El Servei d'Ajuda a Domicili comprén, en funció dels servicis i tasques que desenvolupa, dos tipus:
  - a) S.A.D d'atenció personal.
  - b) S.A.D d'atenció domèstica.
  
2. Així mateix, en funció dels objectius podem distingir.
  - a) S.A.D de caràcter assistencial.
  - b) S.A.D de caràcter preventiu-rehabilitador.

### **Article 4. Objectius.**

Són objectius del Servei d'Ajuda a Domicili:

1. Complementar i compensar la tasca de la família quan esta, per raons diverses, tinga dificultats per a previndre i/o atendre situacions de necessitat que comporten deteriorament personal o social.
2. Incrementar l'autonomia de les persones ateses perquè puguen romandre vivint en el seu domicili el major temps possible.
3. Aconseguir canvis conductuals tendents a millorar la seua qualitat de vida.
4. Facilitar la realització de tasques i activitats que no puga realitzar per si mateix.
5. Fomentar el desenvolupament d'hàbits saludables.
6. Potenciar l'exercici d'activitats en el propi domicili i en l'entorn comunitari dins de les possibilitats reals de la persona.
7. Augmentar la seua seguretat personal.
8. Potenciar les relacions socials, estimulant la comunicació amb l'exterior, i pal·liar així possibles problemes d'aïllament i soledat.

9. Millorar l'equilibri personal de l'individu, de la seua família i del seu entorn per mitjà del reforçament dels vincles familiars, veïnals i d'amistat.

10. Estudiar i aplicar els possibles recursos per a adequar la vivenda a les necessitats la persona atesa per mitjà de reparacions, adaptacions i/o instal·lació d'ajudes tècniques.

#### **Article 5. Beneficiaris.**

El servei es prestarà amb prioritat a les unitats familiars que sol·liciten la seua concessió per a l'atenció de:

1. Persones majors amb dificultats d'autonomia personal.
2. Persones amb algun tipus de discapacitat.
3. Famílies amb menors en situació de risc social.
4. Famílies amb especials problemàtiques sociosanitàries.

#### **Article 6. Requisits.**

Els requisits per a la prestació del servei són:

1. Estar empadronats en el municipi de Torrent.
2. Que presenten un estat de necessitat evident i constatable després de l'aplicació del barem per a la prestació del servei, arreglat en l'Annex I d'este Reglament.

#### **Article 7. Causes de denegació.**

1. No estar la persona o la família per a la que es requerix el servei inclosa en qualsevol dels grups de beneficiaris enumerats en l'article 5.
2. No reunir algun dels requisits establits en l'article 6.
3. La falta de presentació dins del termini i la forma escaient de la documentació requerida.
4. No disposar la vivenda de les condicions mínimes de seguretat, higiene i equipament necessàries per a dur a terme el servei.
5. Conviure amb persones capaces que puguen realitzar les prestacions objecte de la sol·licitud del servei.
6. Quan la situació sociosanitària de la persona sol·licitant no requerisca intervenció tècnica i la demanda del servei siga únicament per a realitzar tasques generals de la llar, podent realitzar-les familiars ascendents i/o descendents de primer grau no convivents.
7. Que reben el servei o puguen rebre-lo per altres organismes públics o privats.
8. Quan la valoració tècnica dels professionals consideren que l'objecte del servei no s'ajusta a les necessitats del sol·licitant.

## **Article 8. Prestacions.**

El Servei Municipal d'Ajuda a Domicili facilitarà totes o algunes de les següents prestacions, prèvia prescripció tècnica dels equips dels Centres Municipals de Serveis Socials (CMSS):

- a) Prestacions generals d'atenció en la llar.
- b) Prestacions d'atenció personal.
- c) Prestacions de relació amb l'entorn.
- d) Prestacions especialitzades educacionals i formatives.
- e) Prestacions de caràcter psicosocial.

## **Article 9. Prestacions generals d'atenció en la llar.**

1. Comprén les següents:

- a) Neteja de la vivenda: esta s'adequarà a una activitat de neteja quotidiana.
- b) Llavat, repàs i planxat de roba.
- c) Realització de compres domèstiques, per part de l'usuari.
- d) Cuinat d'aliments en el domicili o el seu transport a este.
- e) Organització i administració domèstica.

2. Exclusions d'esta modalitat de servici:

- a) Neteja de patis i escales.
- b) Quan l'usuari del servici siga una única persona el personal d'atenció domiciliària no atindrà a altres membres de la família o acostats que habiten en el mateix domicili ni assumirà la neteja de la casa en els aspectes no relacionats amb el servici personalitzat a l'usuari.
- c) En general queden excloses del servici totes aquelles tasques físiques que posen en perill la salut i la integritat física dels professionals que presten el servici.

## **Article 10. Prestacions d'atenció personal.**

1. Comprén les activitats següents:

- a) Neteja personal: Manteniment de la higiene corporal de l'usuari, incloent atenció del cabell, canvi de roba i tot allò que requerisca la higiene habitual.
- b) Atenció especial al manteniment de la higiene personal per a enllitats i incontinents a fi d'evitar la formació d'úlceres.
- c) Ajuda i/o suport a la mobilització de l'usuari del servici en la seua vivenda.
- d) Control dels medicaments prescrits.
- e) Alçar del llit i gitar.
- f) Acompanyament a visites terapèutiques, quan la família, si l'haguera, no poguera realitzar-les.

- g) Recollida i gestió de receptes i documents relacionats amb la vida diària de l'usuari, evitant suplantar la responsabilitat familiar, si és el cas.
- h) Educació d'hàbits higiènics, de salut i alimentació.

## 2. Exclusions d'esta modalitat del servici:

- a) Cures, injectables, inclòs insulina.
- b) Col·locació de sondes nasogàstriques i vesicals.
- c) Exercicis de fisioteràpia.
- d) En general. totes aquelles tasques de caràcter exclusivament sanitari que requerisquen una especialització.

## **Article 11. Prestacions de relació amb l'entorn.**

Tenen com a objecte el suport, en aquells casos que siga necessari per a realitzar les activitats normals pròpies de la convivència de l'usuari en el seu entorn, com a eixides a llocs de reunió, visites a familiars, activitats d'oci i companyia entre altres, sempre que no dispose de suport familiar o de voluntariat.

## **Article 12. Prestacions especialitzades educacionals i formatives.**

1. Este servici l'executaran els auxiliars formats per a realitzar tasques d'intervenció en els distints ordes (funcional, escolar, etc.) i es desenvoluparan en aquells nuclis de convivència en què s'han detectat diverses carències, que repercutixen seriosament en el benestar dels menors i altres col·lectius de risc.

2. La funció d'estos treballadors és fonamentalment educativa i formativa, té com a objecte crear hàbits, pautes, actituds i rols apropiats en el nucli familiar i en distints àmbits, com ara:

### a) Menjar:

- Procurar una alimentació sana i adequada.
- Mostrar com es realitza.
- Promoure hàbits d'alimentació apropiats.

### b) Neteja de la casa.

- Procurar mantindre neta la casa.
- Mostrar les possibilitats i la conveniència de la neteja i l'orde respecte a la garantia de la salut i el manteniment d'un entorn agradable.
- Fer que tots els membres de la família col·laboren, segons la seua edat i possibilitats.

### c) Bugaderia.

- Procurar la neteja periòdica de la roba.
- Educar en l'ús i atenció de la roba garantint la higiene i la salut, així com la conservació de la mateixa.

d) Compres.

- Procurar els subministraments necessaris que requerixen els menors i la família per a cobrir les seues necessitats.
- Treballar els aspectes indirectes relacionats amb la compra: previsió, gasto, estalvi, elecció de productes, etc.

e) Gestions:

- Resolució de gestions que, davant de l'Administració, l'escola o altres entitats, poden ser exigides com deure o necessitat per a fer ús de les mateixes.
- Educar en l'aspecte civic-social, mantenint la família i als menors vinculats amb les diverses organitzacions i entitats amb què deuen, o és convenient que estiguen relacionats.

f) Acompanyament.

- Acompanyament al metge, a l'escola, activitats d'oci, etc. del menor quan cap altre membre de la família estiga en condicions de fer-les.
- Garantir l'assistència dels menors a aquelles activitats convenients o necessàries per al seu desenvolupament normalitzat.

g) Cures personals.

- Garantir que els menors estiguen nets i ben arreglats.
- Desenvolupar l'autoestima, la valoració de si mateixos i els hàbits d'atenció personal evitant que el seu descuit siga un factor d'aïllament.

h) Cures sanitàries.

- Garantir que els menors seguisquen els processos sanitaris adequats a la seua edat i/o requerits per a mantindre o recuperar la salut.
- Garantir l'assistència sanitària dels menors i promoure en els pares hàbits adequats d'atenció sanitària dels seus fills.

i) Companyia i entreteniment.

- Promoure hàbits d'ús del temps d'oci normalitzats i adequats a l'edat i necessitats dels menors, fomentant al mateix temps el benestar que això produïx.

j) Escolar.

- Garantir que els menors que acudisquen amb regularitat i aprofitament al seu centre de la família estiguen capacitats per a això.
- Potenciar en els menors i en el seu entorn familiar la valoració de l'educació com un mitjà fonamental d'integració social i millora de les seues possibilitats futures.

### **Article 13. Prestacions de caràcter psicosocial.**

Comprén les següents prestacions, de caràcter complementari a realitzar amb la participació d'altres servicis municipals:

1. Assessorament, seguiment i tractament social.

2. Atenció tecnicoprofessional per a desenvolupar les capacitats personals.
3. Intervenció en el procés educatiu i de promoció d'hàbits personals i socials.

#### **Article 14. Incompatibilitats.**

1. El Servei d'Ajuda a Domicili serà incompatible amb altres servicis i prestacions d'anàleg contingut o finalitat, reconegudes per qualsevol entitat o institució pública o privada, amb les particularitats que s'arreglen a continuació.

2. El Servei d'Ajuda a Domicili serà incompatible amb la Prestació Vinculada al Servei d'Ajuda Domiciliària i de la Prestació per a Cures en l'Entorn Familiar del Sistema d'Atenció la Dependència. No obstant i en relació a estes prestacions, es podrà sol·licitar i/o disposar del Servei d'Ajuda a Domicili durant el temps necessari fins al reconeixement i efectivitat de les mateixes.

3. S'establix una excepció en aquells casos en què el beneficiari de la Prestació per a Cures en l'Entorn Familiar precise ajuda d'una tercera persona diferent del cuidador per a realitzar la mobilització diària. En este cas s'establix un servici mínim de suport al cuidador consistent en 0'5 hores diàries de SAD municipal per a suport en la realització d'esta tasca. Dita prestació estarà subjecta a les condicions econòmiques i barems vigents establits en el SAD municipal.

4. Respecte a altres prestacions i servicis del Sistema d'Atenció a la Dependència, no hi haurà incompatibilitat del SAD municipal amb Centre Ocupacional i Centre de dia per a Discapacitats i Persones Majors. En estos casos el SAD estarà orientat a facilitar l'assistència de l'usuari als mateixos per mitjà de la realització de tasques com ara neteja personal diària, mobilització i acompanyament al centre o al vehicle de recollida.

#### **Article 15. Temps i horari de la prestació**

1. El servici d'ajuda a domicili es prestarà de dilluns a divendres. En casos excepcionals i amb un informe previ motivat dels tècnics responsables del programa es podrà prestar el servici, en situacions sociofamiliars greus, en dissabtes, diumenges i festius.

2. És un servici diürn, flexible: matins o vesprades, i en l'interval de 8:00h a 20:00h. Excepcionalment i amb un informe previ tècnic podrà ser prestat fora d'este horari.

3. L'extensió, del contingut i temps de la prestació, vindrà determinada en el disseny de la intervenció tècnica, depenent del grau de necessitat del sol·licitant i dels suports familiars i socials amb el que compta, si bé s'establixen com a temps ordinaris de prestació els següents:

- a) Atenció Llar: fins a 2 hores a la setmana.
- b) Atenció Personal: Dutxa: 1 hora a la setmana.



- c) Higiene diària enllitats: 5 hores setmana (1h diària).
- d) Compres. 1 hora a la setmana.
- e) Mobilització exclusivament: 0'5 hores diàries (Alçar o gitar).

En casos d'alta dependència podria arribar fins a 7'5 hores a la setmana (1'5 hores diàries) i pot incloure neteja de l'habitació (si la família no pot), desdejuni i medicació.

Amb caràcter extraordinari podrien arribar a concedir-se fins a 10 hores a la setmana (casos d'intervenció familiar, majors o discapacitats sense família, etc.).

El temps mínim de prestació del servei és de 0'5 hores diàries, que generalment es destinen a tasques de només mobilització (alçar o gitar), o per a administració de medicaments.

L'hora concedida inclou 50 minuts de prestació i 10 minuts de desplaçament del personal.

4. Excepcionalment podrà admetre's la prestació de més hores, tenint en compte el següent:

- a) Informe social motivat avalant la necessitat, que serà elevat a Alcaldia-Presidència, o regidor/a en qui delegue per a la seua conformitat.
- b) El temps màxim de temporalitat en esta situació serà de 6 mesos. Per a valorar la necessitat continuació del servei haurà de ser aprovada per Alcaldia-Presidència, o regidor/a en qui delegue.

## **TÍTOL II. ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT.**

### **Article 16. Inici del procediment.**

1. El procediment per a la concessió del servei d'ajuda a domicili podrà iniciar-se d'ofici o a instància de part.

2. Si s'inicia a instància de part, les sol·licituds es presentaran preferentment en l'Oficina Municipal d'Informació (TDIC), així com en qualsevol dels llocs previstos en l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú. Dites sol·licituds aniran firmades per l'usuari o el seu representant legal.

3. Si s'inicia d'ofici haurà de garantir-se en la seua tramitació posterior el compliment dels requisits o circumstàncies documentals, fixats per al cas d'iniciar-se a instàncies de part.

### **Article 17. Documentació.**

1. El sol·licitant haurà de presentar instància en model normalitzat, acompanyada de la documentació següent:

- a) Fotocòpia del DNI, NIE o passaport de la persona sol·licitant i la resta de membres de la unitat de convivència.
- b) Justificació dels ingressos de la unitat de convivència, que consistirà en:
  - \* Autorització a l'Ajuntament d'accés a dades de caràcter personal, per a l'accés als mateixos del Padró Municipal i l'Agència Tributària, en els supòsits d'exempció de pagament o obligació tributària, tant si és positiva com a negativa.
  - \* Justificant de la pensió o pensions de què siguen titulars els membres de la unitat de convivència expedit per l'organisme competent.
  - \* En el cas que els interessats hagen de satisfer pensions compensatòries a favor del cònjuge i/o anualitats per aliments hauran d'acompanyar la corresponent sentència judicial ferma de la que es deriven.
  - \* Autorització d'accés a dades del SERVEF, en cas de trobar-se en situació de desocupació.
- c) En cas de persones amb discapacitat haurà de presentar certificat de la seua condició legal de discapacitat expedit pels centres d'orientació, diagnòstic i tractament de discapacitats.
- d) Informe mèdic actualitzat dels sol·licitants, segons model establert a este efecte.
- e) Fotocòpia de la targeta sanitària SIP.

2. Amb independència d'esta documentació l'Ajuntament podrà exigir els documents complementaris que durant la tramitació de l'expedient considere oportuns amb relació a la prestació sol·licitada.

### **Article 18. Tramitació.**

1. Les sol·licituds, una vegada omplides junt amb la documentació requerida en l'article 17 d'este Reglament, seran presentades en els termes establerts en l'article 16.

2. Els òrgans receptors de les sol·licituds les remetran amb tota la documentació a la Unitat Tècnica d'Ajuda a Domicili de la Delegació Municipal de Benestar Social.

3. Rebuda la sol·licitud es procedirà al seu registre i verificació, podent realitzar d'ofici les actuacions que consideren necessàries per a la determinació, coneixement i comprovació de les dades en virtut de les quals s'ha de pronunciar la resolució.

### **Article 19. Valoració de sol·licituds.**

1. Rebuda la sol·licitud, els equips professionals dels Centres Municipals de Serveis Socials de zona seran els responsables d'estudiar i valorar la necessitat, realitzar el corresponent diagnòstic i dissenyant el projecte d'intervenció individual i/o familiar aplicant el barem establert a este efecte i que s'exposa en l'Annex I.

2. Es valorarà la dependència funcional i psíquica i la situació social de l'interessat i la seua unitat de convivència, així com altres situacions especials indicatives de la seua situació de necessitat.

3. De l'aplicació del barem resultarà una puntuació global que determinarà un orde preferent per a l'adjudicació del servei, primant aquelles sol·licituds que obtindrien major puntuació. Per cada apartat només s'omplirà un epígraf.

### **Article 20. Resolució.**

1. L'Alcaldia-Presidència, o regidor/a en qui delegue, dictarà una resolució expressa, vista la proposta de l'equip tècnic, ja siga favorable o desfavorable sobre la sol·licitud de prestació del servei.

2. Sempre que hi haja disponibilitats pressupostàries es donarà d'alta a totes les sol·licituds que reunisquen les condicions exigides en la normativa present. En cas contrari s'inclourà la sol·licitud, valorada i resolta afirmativament, en una llista d'espera. La preferència per a donar-les d'alta es basarà en la puntuació obtinguda després de l'aplicació del barem referit.

3. En casos urgents i prou justificats, i a proposta del tècnic responsable, podrà autoritzar-se provisionalment pel Regidor/per la Regidora de Benestar Social l'atenció immediata d'algun beneficiari, sense perjudici que, una vegada completada tota la documentació, es propose formalment, si procedix, dita concessió de forma definitiva.

4. Les resolucions de concessió, denegació, modificació o extinció del servei, així com l'arxiu dels expedients, seran comunicades als interessats.

5. El termini màxim per a resoldre les sol·licituds, sempre que l'expedient continga tota la documentació exigida en els requisits, serà de tres mesos, a comptar de la data d'entrada en qualsevol dels registres de l'òrgan competent per a resoldre.

### **Article 21. Intervenció.**

1. El pla d'actuació individualitzat comença quan, aprovada l'aplicació del servei, es produïx l'alta. Este Pla ha de ser negociat i definit amb l'usuari, amb el contingut següent bàsic:

- a) Objectius que es pretenen i la forma que pugua ser comprovada la seua execució.
- b) El suport que han de proporcionar les persones pròximes que s'ocupen o han d'ocupar-se del beneficiari/de la beneficiària.
- c) Les tasques a realitzar per l'auxiliar d'ajuda a domicili (tasques d'atenció de la llar, d'atenció personal, de relació amb l'entorn, educatives...).
- d) Jerarquització de recursos, tramitació i/o derivació a programes complementaris, altres recursos, etc.
- e) Freqüència i periodicitat. Determinació d'hores i dies d'atenció.
- f) Data prevista per a la revisió del Pla d'Intervenció depenent de la problemàtica de l'usuari, que en cap cas serà superior a 6 mesos.

2. Este pla individualitzat constarà en l'informe social de valoració i en la fitxa d'alta del servei.

## **Article 22. Alta en el servei.**

Concedit el servei, l'orde d'alta als gestors o entitats col·laboradores de la prestació d'estos serveis es realitzarà de la manera següent:

1. La unitat tècnica del servei d'ajuda a domicili comunicarà al Centre Municipal de Serveis Socials de zona la disponibilitat de l'alta.

2. El Centre Municipal de Serveis Socials de zona comunicarà a les entitats gestores d'estos serveis l'orde de l'alta que contindrà la informació següent:

- + Nom i direcció del titular de l'alta.
- + Composició de la unitat de convivència.
- + Relació de noms i direccions de persones relacionades amb l'usuari, si és el cas.
- + Hores setmanals, dies setmanals, horari.
- + Pla d'intervenció.
- + Taxa corresponent, si procedix.

El Centre Municipal de Serveis Socials de zona vetlarà perquè una vegada comunicada l'alta a les empreses o entitats gestores d'estos serveis la prestació s'aplique dins del temps establert en la Resolució d'adjudicació de la prestació del servei d'ajuda a domicili.

3. Les entitats gestores remetran als Centres Municipals de Serveis Socials la data de començament de la prestació, dies de la setmana, horaris i nom de l'auxiliar que prestarà el servei.

4. Els Centres Municipals de Serveis Socials de zona estendran el comunicat d'alta i el remetran a la Unitat Tècnica d'ajuda a domicili.

5. En el cas que l'usuari, amb caràcter previ, no firme el document «compromís de l'usuari», o no poguera prestar-se el servei per causes sobrevingudes greus i irreversibles, s'iniciarà expedient de baixa definitiva d'acord amb el procediment establert en l'article 27.

### **Article 23. Modificació del servici.**

1. L'alteració de les circumstàncies tingudes en compte per a la concessió del servici podrà donar lloc a una variació del projecte d'intervenció individual i a la consegüent modificació de la prestació del servici quant a tasques a realitzar, temps de dedicació i taxa a pagar.

2. Així mateix la falta de dotació pressupostària podrà ser fonament per a la modificació de la prestació del servici.

### **Article 24. Baixes en el servici.**

Les baixes podran ser de dos tipus:

- a) Temporals.
- b) Definitives.

### **Article 25. Baixes temporals.**

1. Tindran la consideració de baixes temporals aquelles que signifiquen un cessament temporal en la prestació del servici pels motius següents:

- a) Hospitalitzacions.
- b) Fins a tres absències domiciliàries injustificades en horari de prestació del servici en un mes.
- c) Acolliment familiar temporal.
- d) Ingressos temporals en centres residencials.
- e) Canvis temporals en la unitat de convivència.
- f) Absències domiciliàries temporals (períodes vacacionals).
- g) Per posar obstacles l'usuari a la prestació del servici.
- h) Per criteri professional motivat.

2. Els usuaris en situació de baixa temporal segons allò que s'ha citat anteriorment seran exceptuats de l'abonament de la taxa corresponent al dit període.

### **Article 26. Baixes definitives.**

Tindran la consideració de baixes definitives aquelles que signifiquen un cessament de la prestació del servici pels motius següents:

- a) Finalització del període de prestació reconegut sense que es produísca renovació del mateix.
- b) Per renúncia de l'usuari.
- c) Per defunció.
- d) Per la desaparició de la necessitat que va motivar la concessió.

- e) Per ocultació o falsedat de dades o incompliment de les condicions de concessió.
- f) Per trasllat definitiu de la persona beneficiària a una localitat diferent del seu lloc de residència o davant de la falta de comunicació d'un canvi de domicili.
- g) Per accés a un altre recurs o servei incompatible amb esta prestació.
- h) Pel transcurs del termini de 6 mesos des de la data en què va causar baixa temporal.
- i) Per altres causes greus que impossibiliten la prestació del servei, amb un informe previ motivat del treballador social.
- j) Per la demora, sense causa justificada, en el pagament de tres mensualitats per la prestació del servei.

### **Article 27. Tramitació de les baixes.**

Les baixes podran ser tramitades:

- a) A instàncies de part, per voluntat de l'usuari o el seu representant legal, en els termes següents:
  - En el supòsit d'una baixa temporal l'usuari es comunicarà al Centre Municipal de Servicis Socials per a la seua constància en el registre corresponent.
  - En el supòsit d'una baixa definitiva la comunicarà l'usuari o el seu representant legal, indicant els motius de la baixa, així com la data en què es deixarà de prestar-li el servei. El Centre Municipal de Servicis Socials de zona remetrà a la Unitat Tècnica d'ajuda a domicili i a l'entitat prestatària el comunicat de baixa per a la seua unió a l'expedient i procedir a l'arxiu del mateix.
- b) D'ofici: Si del seguiment del servei resultara que el beneficiari no reuneix els requisits per a seguir amb la prestació i/o s'hagueren produït modificacions bàsiques en les circumstàncies que van motivar la concessió, el tècnic competent del Centre Municipal de Servicis Socials elaborarà un informe en què exposarà les causes que motiven la baixa en el servei, bé temporal o definitiva, informant l'interessat de tal circumstància, i a la Unitat Tècnica, perquè esta inicie, si procedix, l'expedient de baixa definitiva.

## **TÍTOL III. DRETS I OBLIGACIONS DELS USUARIS.**

### **Article 28. Drets dels usuaris.**

Els usuaris de la prestació del servei d'ajuda a domicili tindran dret a:

1. Rebre les prestacions concedides i del mode que li hagen sigut determinades en la resolució adoptada, d'acord amb la problemàtica que planteja i la posterior valoració tècnica.

2. Que la prestació efectiva del servici supose la menor intromissió possible en el dret a la seua intimitat personal, havent de realitzar-se d'acord amb les regles de bona fe i diligència.

3. Informar dels servicis socials de la seua zona qualsevol anomalia significativa que es produïska en el funcionament del servici que li ha sigut assignat.

4. Dret a demanar l'oportuna identificació a totes les persones que, amb motiu del servici, accedisquen al seu domicili.

5. Dret a la privacitat de les seues dades personals.

6. Dret a ser tractat correctament.

7. Dret a poder presentar qualsevol reclamació amb relació a la forma com se li presta el servici.

### **Article 29. Obligacions dels usuaris.**

1. Els usuaris del servici d'ajuda a domicili tenen les obligacions següents:

- a) Adoptar una actitud col·laboradora i mantindre un tracte correcte en el desenvolupament de la prestació del servici.
- b) Aportar quanta informació siga requerida amb vista a la valoració de les circumstàncies personals, familiars i socials que determinen la necessitat la prestació.
- c) Informar els tècnics del Centre Municipal de Servicis Socials de la seua demarcació de qualsevol canvi que es produïska en la seua situació personal, familiar, social i econòmica que poguera donar lloc a la modificació, suspensió o extinció de la prestació del servici.
- d) Posar a disposició del personal auxiliar domiciliari tots els mitjans necessaris en bon ús per a realitzar les seues funcions en les condicions idònies, com: detergents, utensilis de neteja, escala per a accedir a llocs elevats, entre altres.
- e) Mantindre els animals de companyia lliures de paràsits i degudament vacunats i censats per a evitar tot tipus de contagis al personal que li atén a domicili.
- f) Facilitar les dades sanitàries relatives als membres de la unitat de convivència a fi d'omplir el que estableix la normativa de prevenció de riscos laborals.
- g) Estar present en el domicili perquè es puga prestar el servici.
- h) Compliment dels compromisos de l'usuari firmat en el seu moment.
- i) Abonar la taxa per hora efectivament prestada.

2. L'incompliment d'alguna d'estes obligacions pot donar lloc a la suspensió temporal o a l'extinció del servici.

## **DISPOSICIONS ADDICIONALS**

### **Disposició adicional primera**

A fi de no perjudicar les persones sol·licitants en situació d'abandonament i en situacions d'excepcional gravetat social, que puguen afectar estos o a les seues famílies, la Delegació de Benestar Social, a la vista de l'informe social i amb la proposta prèvia de la unitat tècnica d'ajuda a domicili, podrà resoldre de forma motivada estes ajudes encara que falte algun dels requisits establits en este reglament. En tot cas haurà de constar en l'expedient clarament la referència al supòsit que es tracte i la dificultat de satisfer la necessitat plantejada, considerant en la seua totalitat els requisits assenyalats.

### **Disposició adicional segona**

En virtut de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, les entitats gestores hauran de sol·licitar de l'Agència de Protecció de Dades l'autorització que corresponga per al tractament dels mateixos transmesos pels servicis socials.

## **DISPOSICIÓ FINAL.**

### **Disposició final**

La publicació i entrada en vigor del present Reglament es regirà pel que disposa la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local”.

- \* **APROVACIÓN INICIAL..... PLENO 7/OCTUBRE/2010**
- \* **APROVACIÓN DEFINITIVA..... DECRETO 538/2011**
- \* **B.O.P..... 29/MARZO/2011.**



**ANNEX I.**
**BAREM SERVICI D'AJUDA A DOMICILI**

<b>SITUACIÓ SOCI-FAMILIAR</b>		<b>PUNTS</b>
Persona major sola/matrimoni sense fills ni familiars acostats	Unitat familiar amb greu conflicte relacional	5
Persona sola/ matrimoni amb familiars acostats que no poden prestar-li ajuda	Unitat familiar amb carència d'hàbits bàsics (educatius, higiènics, etc)	4
Persona sola/matrimoni amb fills que no poden atendre'l per raons familiars, laborals, etc	Unitat familiar amb lleu conflictivitat familiar (absentisme escolar,..)	3
Persona sola/matrimoni obligada a rotar entre les famílies dels fills		2
Altres situacions	Altres situacions	1

**SITUACIÓ ECONÒMICA**

S'aplica la taula d'ingressos i puntuació.

En unitats familiars de més de dos membres, s'afegirà 0' 5 punts per cada fill menor a càrrec discapacitat físic/psíquic major d'edat fins a un límite de 3 punts.

<b>SITUACIÓ SANITÀRIA</b>		<b>PUNTS</b>
Tindre dificultats en el domicili però sense estar incapacitats o quan els dos cònjuges tenen problemes de deteriorament	En el cas de matrimonis amb fills menors, incapacitat per a atendre les necessitats familiars	5
Quan només un dels cònjuges té problemes de deteriorament	En este mateix cas quan només un d'ells es troba incapacitat	4
Estar en tractaments mèdics que precisen vigilància però que no els incapacita	Incapacitat temporal d'un dels cònjuges que impossibilita l'atenció familiar	3
Patir lleugers trastorns de memòria o orientació		2
Altres situacions	Altres situacions	1

**VIVENDA**

	<b>PUNTS</b>
Vivenda en males condicions d'habitabilitat i/o no adaptada al número de membres de la família	2
Altres situacions	1

**RECURSOS FAMILIARS DE SUPORT**

	<b>PUNTS</b>
Existència de suport familiar adequat	1
Falta de suport familiar adequat, o només puntual	2
Greu situació de dependència amb implicació familiar que desborda família	3
Inexistència de suport familiar per absència de família	4

Inexistència de suport familiar per absència de família que concorre amb greu situació de dependència . Situació d'abandonament, risc social, etc	5
---	---

**TAULA INGRESSOS ECONÒMICS ANUALS DE LA UNITAT FAMILIAR**

## NÚM. DE MEMBRES DE LA UNITAT FAMILIAR

PUNTS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2,5	6697	7599	9182	10619	11957	13199	14342	15388	16334	17182
2	7631	8383	10163	11886	13494	14982	16334	17608	18745	19763
1,5	8232	10164	12123	14421	16564	18551	20314	22052	23567	24925
1	9297	11409	14081	16955	19633	22116	24402	27145	29793	30737
0	11495	13760	17020	20144	24238	27465	30438	33155	36372	37695

## “PREÁMBULO

La Constitución Española de 1978 contempla los servicios sociales desde la perspectiva de un Estado Social y Democrático de Derecho, enumerando una serie de principios rectores de la política social e imponiendo a los poderes públicos en su actuación la obligación de inspirarse en ellos, entre los que pueden citarse la protección a la familia y los hijos, los derechos de las personas discapacitadas o la promoción del bienestar social de las personas mayores mediante un sistema de servicios sociales que atiendan específicamente sus problemas de salud, vivienda, cultura y ocio.

A pesar de que no pueden encontrarse en el texto constitucional vigente una alusión expresa a la ayuda a domicilio, es indudable que varios de sus preceptos ofrecen suficiente base normativa como para fundamentar en ellos una regulación coherente y coordinada. Así, entre otros, pueden servir de ejemplo los mandatos contenidos en los artículos 39 (familia), 49 (atención a las personas con discapacidad) y 50 (promoción del bienestar de las personas mayores).

De igual modo, en lo que se refiere a la distribución de competencias que la Constitución expresa en su Título VIII, el artículo 148.1, faculta a las Comunidades Autónomas para la asunción plena de competencias en materia de asistencia social.

La Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el sistema de servicios sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana, en ejercicio por la facultad conferida por el Estatuto de Autonomía, asume la competencia exclusiva en materia de asistencia social y realiza, a su vez, una distribución de las mismas al establecer que corresponde al Consell de la Generalitat, entre otras, la planificación de actividades y recursos de nueva creación en materia de servicios sociales, mientras deja en manos de los Ayuntamientos: «La elaboración, gestión y desarrollo de los planes y programas de servicios sociales, de acuerdo con la planificación global que el Consell establezca.»

Asimismo otorga la titularidad de los servicios sociales generales, la implantación de los programas de atención primaria, su seguimiento y evaluación a los Ayuntamientos.

Se define, en la citada Ley, al servicio de ayuda a domicilio, como un servicio social general, frente a los servicios sociales especializados, en la medida en que le

atribuye un carácter polivalente, dirigido a la consecución del bienestar social de todos los ciudadanos, sin limitarse a colectivos concretos.

En su artículo 12 describe el contenido de los servicios sociales generales y concretamente en el apartado b), cita: «Servicio de ayuda a domicilio, para prestar

atención de carácter doméstico, psicológico, rehabilitador, social, personal y educativo, cuando la situación individual o familiar sea de especial necesidad, procurando la permanencia de la persona en su núcleo familiar o convivencial de origen.»

En el ámbito legislativo del Régimen Local, tanto el artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, como el artículo 33 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana, atribuyen a los Municipios competencias en materia de servicios sociales y, además, los artículos 26 de la LRBRL y 34 de la Ley de Régimen Local de la Comunitat Valenciana configuran los servicios sociales como un servicio mínimo obligatorio a prestar por todos los Municipios con población superior a los 20.000 habitantes.

También posibilita la legislación de régimen local y la normativa sectorial, fórmulas de colaboración entre Administraciones Públicas, que pueden articularse a través de convenios para la gestión de determinados servicios de interés común, ejemplo de ello es el Convenio-Programa para el Desarrollo de las Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en las Corporaciones Locales, denominado Plan Concertado suscrito entre el Ministerio de Trabajo y la Comunitat Valenciana en el año 1988. Con la aportación financiera de estas administraciones se garantizan unas prestaciones básicas a los ciudadanos valencianos en situación de necesidad.

El objetivo que subyace en el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) es mantener, en la medida de lo posible, al usuario en su entorno natural en las mejores condiciones de vida dentro de la comunidad, si bien debe propiciarse la derivación hacia otros recursos más idóneos cuando la situación del usuario requiera de cuidados más especializados, que den mayor respuesta a sus necesidades (centros de día, residencias de tercera edad, centros de salud mental, etc.)

El Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación comunitaria, inserta en la política general de servicios sociales, de carácter complementario y transitorio, que no exime a la familia de sus responsabilidades y que, a través de personal cualificado y supervisado, presta ayuda a familias o personas solas, con dificultades para mantener o restablecer su bienestar físico, social y psicológico, proporcionándoles la posibilidad de continuar en su entorno natural mientras sea posible y conveniente, y que nunca vendrá a suplir otros servicios públicos o privados de carácter permanente referidos a la salud, vivienda, etc.

El Servicio de Ayuda a Domicilio, que se viene prestando por el Ayuntamiento de Torrent desde años atrás, requiere de una adecuada regulación normativa de su organización y funcionamiento, teniendo en cuenta que no es una prestación de oferta y demanda lineal y superficial, sino un servicio de intervención deliberada y

planificada, con un principio y un fin, que requiere diversos niveles de actuaciones y de la participación de profesionales y trabajadoras/es que deben actuar interdisciplinar y coordinadamente.

## **TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.**

### **Artículo 1. Objeto.**

El presente Reglamento tiene por objeto regular el servicio de ayuda a domicilio prestada por el Ayuntamiento de Torrent en su término municipal, la gestión del cual corresponde a la Delegación de Políticas de Solidaridad y Derechos de la Persona, Bienestar Social, Cooperación al Desarrollo, Mayores, Sanidad, Consumo y Mujer.

### **Artículo 2. Definición del servicio.**

El Servicio de Ayuda a Domicilio (S.A.D.) es una Prestación Básica de Servicios Sociales Generales, inserta en una política de Bienestar Social, que consiste en prestar atención de carácter doméstico, psicológico, rehabilitador, social, personal y educativo, cuando la situación individual o familiar sea de especial necesidad, procurando la permanencia de la persona en su núcleo familiar o de convivencia.

### **Artículo 3. Modalidades.**

1. El Servicio de Ayuda a Domicilio comprende, en función de los servicios y tareas que desarrolla, dos tipos:

- a) S.A.D de atención personal.
- b) S.A.D de atención domestica.

2. Asimismo, en función de los objetivos podemos distinguir.

- a) S.A.D de carácter asistencial.
- b) S.A.D de carácter preventivo-rehabilitador.

### **Artículo 4. Objetivos.**

Son objetivos del Servicio de Ayuda a Domicilio:

1. Complementar y compensar la labor de la familia cuando ésta, por razones diversas, tengan dificultades para prevenir y/o atender situaciones de necesidad que conlleve deterioro personal o social.
2. Incrementar la autonomía de las personas atendidas para que puedan permanecer viviendo en su domicilio el mayor tiempo posible.
3. Conseguir cambios conductuales tendentes a mejorar su calidad de vida.
4. Facilitarle la realización de tareas y actividades que no pueda realizar por sí mismo.
5. Fomentar el desarrollo de hábitos saludables.
6. Potenciar el desarrollo de actividades en el propio domicilio y en el entorno comunitario dentro de las posibilidades reales de la persona.
7. Aumentar su seguridad personal.

8. Potenciar las relaciones sociales, estimulando la comunicación con el exterior, y paliar así posibles problemas de aislamiento y soledad.
9. Mejorar el equilibrio personal del individuo, de su familia y de su entorno mediante el reforzamiento de los vínculos familiares, vecinales y de amistad.
10. Estudiar y aplicar los posibles recursos para adecuar la vivienda a las necesidades de la persona atendida mediante reparaciones, adaptaciones y/o instalación de ayudas técnicas.

#### **Artículo 5. Beneficiarios.**

El servicio se prestará con prioridad a las unidades familiares que soliciten su concesión para la atención de:

1. Personas mayores con dificultades de autonomía personal.
2. Personas con algún tipo de discapacidad.
3. Familias con menores en situación de riesgo social.
4. Familias con especiales problemáticas socio-sanitarias.

#### **Artículo 6. Requisitos.**

Los requisitos para la prestación del servicio son:

1. Estar empadronados en el municipio de Torrent.
2. Que presenten un estado de necesidad evidente y constatable tras la aplicación del baremo para la prestación del servicio, recogido en el Anexo I de este Reglamento.

#### **Artículo 7. Causas de denegación.**

1. No estar la persona o la familia para la que se requiere el servicio incluida en cualquiera de los grupos de beneficiarios enumerados en el artículo 5.
2. No reunir alguno de los requisitos establecidos en el artículo 6.
3. La falta de presentación en tiempo y forma de la documentación requerida.
4. No disponer la vivienda de las condiciones mínimas de seguridad, higiene y equipamiento necesarias para llevar a cabo el servicio.
5. Convivir con personas capaces que puedan realizar las prestaciones objeto de la solicitud del servicio.
6. Cuando la situación sociosanitaria del/de la solicitante no requiera intervención técnica y la demanda del servicio sea únicamente para realizar tareas generales del hogar, pudiendo realizarlas familiares ascendientes y/o descendientes de primer grado no convivientes.
7. Que reciban el servicio o puedan recibirlo por otros organismos públicos o privados.
8. Cuando la valoración técnica de los profesionales consideren que el objeto del servicio no se ajusta a las necesidades del solicitante.

## **Artículo 8. Prestaciones.**

El Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio facilitará todas o algunas de las siguientes prestaciones, previa prescripción técnica de los equipos de los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS):

- a) Prestaciones generales de atención en el hogar.
- b) Prestaciones de atención personal.
- c) Prestaciones de relación con el entorno.
- d) Prestaciones especializadas educacionales y formativas.
- e) Prestaciones de carácter psico-social.

## **Artículo 9. Prestaciones generales de atención en el hogar.**

1. Comprende las siguientes:

- a) Limpieza de la vivienda: ésta se adecuará a una actividad de limpieza cotidiana.
- b) Lavado, repaso y planchado de ropa.
- c) Realización de compras domésticas, por cuenta del usuario.
- d) Cocinado de alimentos en el domicilio o su transporte a éste.
- e) Organización y administración doméstica.

2. Exclusiones de esta modalidad de servicio:

- a) Limpieza de patios y escaleras.
- b) Cuando el usuario del servicio sea una única persona el personal de atención domiciliaria no atenderá a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio ni asumirá la limpieza de la casa en los aspectos no relacionados con el servicio personalizado al usuario.
- c) En general quedan excluidas del servicio todas aquellas tareas físicas que pongan en peligro la salud y la integridad física de los profesionales que prestan el servicio.

## **Artículo 10. Prestaciones de atención personal.**

1. Comprende las siguientes actividades:

- a) Aseo personal: Mantenimiento de la higiene corporal del usuario, incluyendo cuidado del cabello, cambio de ropa y todo aquello que requiera la higiene habitual.
- b) Atención especial al mantenimiento de la higiene personal para encamados e incontinentes a fin de evitar la formación de úlceras.
- c) Ayuda y/o apoyo a la movilización del usuario del servicio en su vivienda.
- d) Control de los medicamentos prescritos.
- e) Levantar de la cama y acostar.

- f) Acompañamiento a visitas terapéuticas, cuando la familia, si la hubiere, no pudiera realizarlo.
- g) Recogida y gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria del usuario, evitando suplantar la responsabilidad familiar, en su caso.
- h) Educación de hábitos higiénicos, de salud y alimentación.

## 2. Exclusiones de esta modalidad del servicio:

- a) Curas, inyectables, incluido insulina.
- b) Colocación de sondas nasogástricas y vesicales.
- c) Ejercicios de fisioterapia.
- d) En general todas aquellas tareas de carácter exclusivamente sanitario que requieran una especialización.

## **Artículo 11. Prestaciones de relación con el entorno.**

Tienen por objeto el apoyo, en aquellos casos que sea necesario para realizar las actividades normales propias de la convivencia del usuario en su entorno, como salidas a lugares de reunión, visitas a familiares, actividades de ocio y compañía entre otras, siempre que no disponga de apoyo familiar o de voluntariado.

## **Artículo 12. Prestaciones especializadas educacionales y formativas.**

1. Este servicio lo ejecutarán los auxiliares formados para realizar tareas de intervención en los distintos órdenes (funcional, escolar, etc.) y se desarrollarán en aquellos núcleos de convivencia en los que se han detectado diversas carencias, que repercuten seriamente en el bienestar de los menores y otros colectivos de riesgo.

2. La función de estos trabajadores es fundamentalmente educativa y formativa, tiene por objeto crear hábitos, pautas, actitudes y roles apropiados en el núcleo familiar y en distintos ámbitos, tales como:

- a) Comida:
  - Procurar una alimentación sana y adecuada.
  - Mostrar como se realiza.
  - Promover hábitos de alimentación apropiados.
- b) Limpieza de la casa.
  - Procurar mantener limpia la casa.
  - Mostrar las posibilidades y la conveniencia de la limpieza y el orden respecto a la garantía de la salud y el mantenimiento de un entorno agradable.
  - Hacer que todos los miembros de la familia colaboren, según su edad y posibilidades.
- c) Lavandería.
  - Procurar la limpieza periódica de la ropa.



-Educar en el uso y cuidado de la ropa garantizando la higiene y la salud, así como la conservación de la misma.

d) Compras.

-Procurar los suministros necesarios que requieren los menores y la familia para cubrir sus necesidades.

-Trabajar los aspectos indirectos relacionados con la compra: previsión, gasto, ahorro, elección de productos, etc.

e) Gestiones:

-Resolución de gestiones que, ante la Administración, la escuela u otras entidades, pueden ser exigidas como deber o necesidad para hacer uso de las mismas.

-Educar en lo cívico-social, manteniendo a la familia y a los menores vinculados con las diversas organizaciones y entidades con las que deben, o es conveniente que estén relacionados.

f) Acompañamiento.

-Acompañamiento al médico, a la escuela, actividades de ocio, etc. de los menores cuando ningún otro miembro de la familia esté en condiciones de hacerlo.

-Garantizar la asistencia de los menores a aquellas actividades convenientes o necesarias para su desarrollo normalizado.

g) Cuidados personales.

-Garantizar que los menores estén limpios y bien arreglados.

-Desarrollar la autoestima, la valoración de sí mismos y los hábitos de cuidado personal evitando que su descuido sea un factor de aislamiento.

h) Cuidados sanitarios.

-Garantizar que los menores sigan los procesos sanitarios adecuados a su edad y/o requeridos para mantener o recuperar la salud.

-Garantizar la asistencia sanitaria de los menores y promover en los padres hábitos adecuados de cuidado sanitario de sus hijos.

i) Compañía y entretenimiento.

-Promover hábitos de uso del tiempo de ocio normalizados y adecuados a la edad y necesidades de los menores, fomentando al mismo tiempo el bienestar que ello produce.

j) Escolar.

-Garantizar que los menores que acudan con regularidad y aprovechamiento a su centro de la familia estén capacitados para ello.

-Potenciar en los menores y en su entorno familiar la valoración de la educación como un medio fundamental de integración social y mejora de sus posibilidades futuras.

### **Artículo 13. Prestaciones de carácter psico-social.**

Comprende las siguientes prestaciones, de carácter complementario a realizar con la participación de otros servicios municipales:

1. Asesoramiento, seguimiento y tratamiento social.
2. Atención técnico-profesional para desarrollar las capacidades personales.
3. Intervención en el proceso educativo y de promoción de hábitos personales y sociales.

### **Artículo 14. Incompatibilidades.**

1. El Servicio de Ayuda a Domicilio será incompatible con otros servicios y prestaciones de análogo contenido o finalidad, reconocidas por cualquier entidad o institución pública o privada, con las particularidades que se recogen a continuación.

2. El Servicio de Ayuda a Domicilio será incompatible con la Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda Domiciliaria y de la Prestación para Cuidados en el Entorno Familiar del Sistema de Atención la Dependencia. No obstante y en relación a estas prestaciones, se podrá solicitar y/o disponer del Servicio de Ayuda a Domicilio durante el tiempo necesario hasta el reconocimiento y efectividad de las mismas.

3. Se establece una excepción en aquellos casos en los que el beneficiario de la Prestación para Cuidados en el Entorno Familiar precise ayuda de una tercera persona distinta del cuidador para realizar la movilización diaria. En este caso se establece un servicio mínimo de apoyo al cuidador consistente en 0'5 horas diarias de SAD municipal para apoyo en la realización de esta tarea. Dicha prestación estará sujeta a las condiciones económicas y baremos vigentes establecidos en el SAD municipal.

4. Respecto a otras prestaciones y servicios del Sistema de Atención a la Dependencia, no habrá incompatibilidad del SAD municipal con Centro Ocupacional y Centro de día para Discapacitados y Personas Mayores. En estos casos el SAD irá orientado a facilitar la asistencia del usuario a los mismos mediante la realización de tareas tales como aseo personal diario, movilización y acompañamiento al centro o al vehículo de recogida.

### **Artículo 15. Tiempo y horario de la prestación**

1. El servicio de ayuda a domicilio se prestará de lunes a viernes. En casos excepcionales y previo informe motivado de los técnicos responsables del programa se podrá prestar el servicio, en situaciones socio-familiares graves, en sábados, domingos y festivos.

2. Es un servicio diurno, siendo flexible en cuanto a mañanas o tardes, y en el intervalo de 8:00h a 20:00h. Excepcionalmente y previo informe técnico, podrá ser prestado fuera de este horario.

3. La extensión, en cuanto al contenido y tiempo de la prestación, vendrá determinada en el diseño de la intervención técnica, dependiendo del grado de necesidad del solicitante y de los apoyos familiares y sociales con los que cuente, si bien se establecen como tiempos ordinarios de prestación los siguientes:

- a) Atención Hogar: hasta 2 horas a la semana.
- b) Atención Personal: Ducha: 1 hora a la semana
- c) Higiene diaria encamados: 5 horas semana (1 hora diaria).
- d) Compras. 1 hora a la semana
- e) Movilización exclusivamente: 0'5 horas diarias (Levantar o acostar).

En casos de alta dependencia podría llegar hasta 7'5 horas a la semana (1'5 horas diaria) y puede incluir aseo de la habitación (si la familia no puede), desayuno y medicación.

Con carácter extraordinario podrían llegar a concederse hasta 10 horas a la semana (casos de intervención familiar, mayores o discapacitados sin familia, etc.).

El tiempo mínimo de prestación del servicio es de 0'5 horas diarias, que generalmente se destinan a tareas de sólo movilización (levantar o acostar), o para administración de medicamentos.

La hora concedida incluye 50 minutos de prestación y 10 minutos de desplazamiento del personal.

4. Excepcionalmente podrá admitirse la prestación de más horas, teniendo en cuenta lo siguiente:

- a) Informe social motivado avalando la necesidad, que será elevado a Alcaldía-Presidencia, o concejal/a en quien delegue para su conformidad.
- b) El tiempo máximo de temporalidad en esta situación será de 6 meses. Para valorar la necesidad de continuación del servicio deberá ser aprobada por Alcaldía-Presidencia, o concejal/a en quien delegue.

## **TÍTULO II. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.**

### **Artículo 16. Inicio del procedimiento.**

1. El procedimiento para la concesión del servicio de ayuda a domicilio podrá iniciarse de oficio o a instancia de parte.

2. Si se inicia a instancia de parte las solicitudes se presentarán preferentemente en la Oficina Municipal de Información (TDIC), así como en cualquiera de los lugares previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Dichas solicitudes irán firmadas por el usuario o su representante legal.

3. Si se inicia de oficio deberá garantizarse en su tramitación posterior el cumplimiento de los requisitos o circunstancias documentales, fijados para el caso de iniciarse a instancia de parte.

### **Artículo 17. Documentación.**

1. El solicitante deberá presentar instancia en modelo normalizado, acompañada de la siguiente documentación:

- a) Fotocopia del DNI, NIE o pasaporte del/de la solicitante y demás miembros de la unidad de convivencia.
- b) Justificación de los ingresos de la unidad de convivencia, que consistirá en:
  - \* Autorización al Ayuntamiento de acceso a datos de carácter personal, para el acceso a los mismos del Padrón Municipal y la Agencia Tributaria, en los supuestos de exención de pago o obligación tributaria, tanto si es positiva como negativa.
  - \* Justificante de la pensión o pensiones de las que sean titulares los miembros de la unidad de convivencia expedido por el organismo competente.
  - \* En el supuesto de que los interesados deban satisfacer pensiones compensatorias a favor del cónyuge y/o anualidades por alimentos deberán acompañar la correspondiente sentencia judicial y firme de la que se deriven.
  - \* Autorización de acceso a datos del SERVEF, en caso de encontrarse en situación de paro.
- c) En caso de personas con discapacidad deberá presentar certificado de su condición legal de discapacitado expedido por los centros de orientación, diagnóstico y tratamiento de discapacidades.
- d) Informe médico actualizado de los solicitantes, según modelo establecido al efecto.
- e) Fotocopia de la tarjeta sanitaria SIP.

2. Con independencia de esta documentación el Ayuntamiento podrá exigir los documentos complementarios que durante la tramitación del expediente considere oportunos con relación a la prestación solicitada.

### **Artículo 18. Tramitación.**

1. Las solicitudes, una vez cumplimentadas junto con la documentación requerida en el artículo 17 de este Reglamento, serán presentadas en los términos establecidos en el artículo 16.

2. Los órganos receptores de las solicitudes las remitirán con toda la documentación a la Unidad Técnica de Ayuda a Domicilio de la Delegación Municipal de Bienestar Social.

3. Recibida la solicitud se procederá a su registro y verificación, pudiendo realizar de oficio las actuaciones que consideren necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales se ha de pronunciar la resolución.

### **Artículo 19. Valoración de solicitudes.**

1. Recibida la solicitud, los equipos profesionales de los Centros Municipales de Servicios Sociales de zona serán los responsables de estudiar y valorar la necesidad, realizar el correspondiente diagnóstico y diseñando el proyecto de intervención individual y/o familiar aplicando el baremo establecido al efecto y que se expone en el Anexo I.

2. Se valorará la dependencia funcional y psíquica y la situación social del interesado y su unidad de convivencia, así como otras situaciones especiales indicativas de su situación de necesidad.

3. De la aplicación del baremo resultará una puntuación global que determinará un orden preferente para la adjudicación del servicio, primándose aquellas solicitudes que obtengan mayor puntuación. Por cada apartado solamente se cumplimentará un epígrafe.

### **Artículo 20. Resolución.**

1. La Alcaldía-Presidencia, o concejal/a en quien delegue, dictará resolución expresa, vista la propuesta del equipo técnico, ya sea favorable o desfavorable sobre la solicitud de prestación del servicio.

2. Siempre y cuando haya disponibilidades presupuestarias se dará de alta a todas las solicitudes que reúnan las condiciones exigidas en la normativa presente. En caso contrario se incluirá la solicitud, valorada y resuelta afirmativamente, en una lista de espera. La preferencia para darlas de alta se basará en la puntuación obtenida tras la aplicación del baremo referido.

3. En casos urgentes y suficientemente justificados, y a propuesta del técnico responsable, podrá autorizarse provisionalmente por la el/la Concejala/l de Bienestar

Social la atención inmediata de algún beneficiario, sin perjuicio de que, una vez completada toda la documentación, se proponga formalmente, si procede, dicha concesión de forma definitiva.

4. Las resoluciones de concesión, denegación, modificación o extinción del servicio, así como el archivo de los expedientes, serán comunicadas a los interesados.

5. El plazo máximo para resolver las solicitudes, siempre que el expediente contenga toda la documentación exigida en los requisitos, será de tres meses, a contar desde la fecha de entrada en cualquiera de los registros del órgano competente para resolver.

### **Artículo 21. Intervención.**

1. El plan de actuación individualizado comienza cuando, aprobada la aplicación del servicio, se produce el alta. Este Plan tiene que ser negociado y definido con el usuario, con el siguiente contenido básico:

- a) Objetivos que se pretenden y la forma que pueda ser comprobada su ejecución.
- b) El apoyo que deben proporcionar las personas cercanas que se ocupan o deben ocuparse del/de la beneficiario/a.
- c) Las tareas a realizar por la persona auxiliar de ayuda a domicilio (tareas de atención del hogar, de atención personal, de relación con el entorno, educativas...).
- d) Jerarquización de recursos, tramitación y/o derivación a programas complementarios, otros recursos, etc.
- e) Frecuencia y periodicidad. Determinación de horas y días de atención.
- f) Fecha prevista para la revisión del Plan de Intervención dependiendo de la problemática del usuario, que en ningún caso será superior a 6 meses.

2. Este plan individualizado constará en el informe social de valoración y en la ficha de alta del servicio.

### **Artículo 22. Alta en el servicio.**

Concedido el servicio, la orden de alta a los gestores o entidades colaboradoras de la prestación de estos servicios se realizará del siguiente modo:

1. La unidad técnica del servicio de ayuda a domicilio comunicará al Centro Municipal de Servicios Sociales de zona la disponibilidad del alta.

2. El Centro Municipal de Servicios Sociales de zona comunicará a las entidades gestoras de estos servicios la orden del alta que contendrá la siguiente información:

- + Nombre y dirección del titular del alta.
- + Composición de la unidad de convivencia.
- + Relación de nombres y direcciones de personas relacionadas con el usuario, en su caso.

- + Horas semanales, días semanales, horario.
- + Plan de intervención.
- + Tasa correspondiente, si procede.

El Centro Municipal de Servicios Sociales de zona velará para que una vez comunicada el alta a las empresas o entidades gestoras de estos servicios la prestación se aplique dentro del tiempo establecido en la Resolución de adjudicación de la prestación del servicio de ayuda a domicilio.

3. Las entidades gestoras remitirán a los Centros Municipales de Servicios Sociales la fecha de comienzo de la prestación, días de la semana, horarios y nombre del auxiliar que prestará el servicio.

4. Los Centros Municipales de Servicios Sociales de zona extenderán el parte de alta y lo remitirá a la Unidad Técnica de ayuda a domicilio.

5. En caso de que el usuario, con carácter previo, no firme el documento «compromiso del usuario», o no pudiera prestarse el servicio por causas sobrevenidas graves e irreversibles, se iniciará expediente de baja definitiva de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 27.

### **Artículo 23. Modificación del servicio.**

1. La alteración de las circunstancias tenidas en cuenta para la concesión del servicio podrá dar lugar a una variación del proyecto de intervención individual y a la consiguiente modificación de la prestación del servicio en cuanto a tareas a realizar, tiempo de dedicación y tasa a pagar.

2. Asimismo la falta de dotación presupuestaria podrá ser fundamento para la modificación de la prestación del servicio.

### **Artículo 24. Bajas en el servicio.**

Las bajas podrán ser de dos tipos:

- a) Temporales.
- b) Definitivas.

### **Artículo 25. Bajas temporales.**

1. Tendrán la consideración de bajas temporales aquellas que signifiquen un cese temporal en la prestación del servicio por los motivos siguientes:

- a) Hospitalizaciones.
- b) Hasta tres ausencias domiciliarias injustificadas en horario de prestación del servicio en un mes.
- c) Acogimiento familiar temporal.

- d) Ingresos temporales en centros residenciales.
- e) Cambios temporales en la unidad de convivencia.
- f) Ausencias domiciliarias temporales (períodos vacacionales).
- g) Por poner obstáculos el usuario a la prestación del servicio.
- h) Por criterio profesional motivado.

2. Los usuarios en situación de baja temporal según lo citado anteriormente serán exceptuados del abono de la tasa correspondiente a dicho período.

### **Artículo 26. Bajas definitivas.**

Tendrán la consideración de bajas definitivas aquellas que signifiquen un cese de la prestación del servicio por los motivos siguientes:

- a) Finalización del período de prestación reconocido sin que se produzca renovación del mismo.
- b) Por renuncia del usuario.
- c) Por fallecimiento.
- d) Por la desaparición de la necesidad que motivó la concesión.
- e) Por ocultación o falsedad de datos o incumplimiento de las condiciones de concesión.
- f) Por traslado definitivo del beneficiario/ de los beneficiarios a una localidad distinta de su lugar de residencia o ante la falta de comunicación de un cambio de domicilio.
- g) Por acceso a otro recurso o servicio incompatible con esta prestación.
- h) Por el transcurso del plazo de 6 meses desde la fecha en que causó baja temporal.
- i) Por otras causas graves que imposibiliten la prestación del servicio, previo informe motivado del trabajador social.
- j) Por la demora, sin causa justificada, en el pago de tres mensualidades por la prestación del servicio.

### **Artículo 27. Tramitación de las bajas.**

Las bajas podrán ser tramitadas:

- a) A instancia de parte, por voluntad del usuario o su representante legal, en los siguientes términos:
  - En el supuesto de una baja temporal el usuario lo comunicará al Centro Municipal de Servicios Sociales para su constancia en el registro correspondiente.
  - En el supuesto de una baja definitiva la comunicará el usuario o su representante legal, indicando los motivos de la baja, así como la fecha en que se dejará de prestarle el servicio. El Centro Municipal de Servicios Sociales de zona remitirá a la Unidad Técnica de ayuda a domicilio y a la entidad prestataria el parte de baja para su unión al expediente y proceder al archivo del mismo.



- b) De oficio: Si del seguimiento del servicio resultara que el beneficiario no reúne los requisitos para seguir con la prestación y/o se hubieran producido modificaciones básicas en las circunstancias que motivaron la concesión, el técnico competente del Centro Municipal de Servicios Sociales elaborará un informe en el que expondrá las causas que motivan la baja en el servicio, bien temporal o definitiva, informando al interesado de tal circunstancia, y a la Unidad Técnica, para que ésta inicie, si procede, el expediente de baja definitiva.

### **TÍTULO III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.**

#### **Artículo 28. Derechos de los usuarios.**

Los usuarios de la prestación del servicio de ayuda a domicilio tendrán derecho a:

1. Recibir las prestaciones concedidas y del modo que le hayan sido determinadas en la resolución adoptada, de acuerdo con la problemática que plantea y la posterior valoración técnica.
2. Que la prestación efectiva del servicio suponga la menor intromisión posible en el derecho a su intimidad personal, debiendo realizarse de acuerdo a las reglas de la buena fe y diligencia.
3. Poner en conocimiento de los servicios sociales de su zona cualquier anomalía significativa que se produzca en el funcionamiento del servicio que le ha sido asignado.
4. Derecho a pedir la oportuna identificación a todas las personas que, con motivo del servicio, accedan a su domicilio.
5. Derecho a la privacidad de sus datos personales.
6. Derecho a ser tratado correctamente.
7. Derecho a poder presentar cualquier reclamación con relación a la forma como se le presta el servicio.

#### **Artículo 29. Obligaciones de los usuarios.**

1. Los usuarios del servicio de ayuda a domicilio tienen las siguientes obligaciones:
  - a) Adoptar una actitud colaboradora y mantener un trato correcto en el desarrollo de la prestación del servicio.
  - b) Aportar cuanta información sea requerida en orden a la valoración de las circunstancias personales, familiares y sociales que determinen la necesidad de la prestación.
  - c) Informar a los técnicos del Centro Municipal de Servicios Sociales de su demarcación de 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.
  - d) Poner a disposición de los/as auxiliares domiciliarias todos los medios necesarios en buen uso para realizar sus funciones en las condiciones idóneas, co-

- mo: detergentes, utensilios de limpieza, escalera para acceder a lugares elevados, entre otros.
- e) Mantener a los animales de compañía libres de parásitos y debidamente vacunados y censados para evitar todo tipo de contagios al personal que le atiende a domicilio.
  - f) Facilitar los datos sanitarios relativos a los miembros de la unidad de convivencia al objeto de cumplimentar lo establecido en la normativa de prevención de riesgos laborales.
  - g) Estar presente en el domicilio para que se pueda prestar el servicio.
  - h) Cumplimiento de los compromisos del usuario firmado en su momento.
  - i) Abonar la tasa por hora efectivamente prestada.

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

## **DISPOSICIONES ADICIONALES**

### **Disposición adicional primera**

Al objeto de no perjudicar a las personas solicitantes en situación de abandono y en situaciones de excepcional gravedad social, que puedan afectar a éstos o a sus familias, la Delegación de Bienestar Social, a la vista del informe social y previa propuesta de la unidad técnica de ayuda a domicilio, podrá resolver de forma motivada estas ayudas aunque falte alguno de los requisitos establecidos en este reglamento. En todo caso deberá constar en el expediente claramente la referencia al supuesto que se trate y la dificultad de satisfacer la necesidad planteada, considerando en su totalidad los requisitos señalados.

### **Disposición adicional segunda**

En virtud de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, las entidades gestoras deberán solicitar de la Agencia de Protección de Datos la autorización que corresponda para el tratamiento de los mismos transmitidos por los servicios sociales.

## **DISPOSICIÓN FINAL.**

### **Disposición final**

La publicación y entrada en vigor del presente Reglamento se regirá por lo dispuesto en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

- \* **APROVACIÓN INICIAL..... PLENO 7/OCTUBRE/2010**
- \* **APROVACIÓN DEFINITIVA..... DECRETO 538/2011**
- \* **B.O.P..... 29/MARZO/2011.**

**ANEXO I**
**BAREMO SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

<b>SITUACIÓN SOCIO-FAMILIAR</b>		<b>PUNTOS</b>
Persona mayor sola/matrimonio sin hijos ni familiares allegados	Unidad familiar con grave conflicto relacional	5
Persona sola/ matrimonio con familiares allegados que no pueden prestarle ayuda	Unidad familiar con carencia de hábitos básicos ( educativos, higiénicos, etc)	4
Persona sola/matrimonio con hijos que no pueden atenderlo por razones familiares, laborales, etc	Unidad familiar con leve conflictividad familiar (absentismo escolar,...)	3
Persona sola/matrimonio obligada a rotar entre las familias de los hijos		2
Otras situaciones	Otras situaciones	1

**SITUACIÓN ECONOMICA**

Se aplica la tabla de ingresos y puntuación.  
 En unidades familiares de más de dos miembros, se añadirá 0' 5 pts por cada hijo menor a cargo discapacitado físico/psíquico mayor de edad hasta un límite de 3 pts.

<b>SITUACIÓN SANITARIA</b>		<b>PUNTOS</b>
Tener dificultades en el domicilio pero sin estar incapacitados o cuando los dos conyuges tienen problemas de deterioro	En el caso de matrimonios con hijos menores, incapacidad para atender las necesidades familiares	5
Cuando solo uno de los conyuges tiene problemas de deterioro	En este mismo caso cuando solo uno de ellos se encuentra incapacitado	4
Estar en tratamientos médicos que precisan vigilancia pero que no les incapacita	Incapacidad temporal de uno de los conyuges que imposibilita la atención familiar	3
Padecer ligeros trastornos de memoria u orientación		2
Otras situaciones	Otras situaciones	1

**VIVIENDA**

	<b>PUN- TOS</b>
Vivienda en malas condiciones de habitabilidad y/o no adaptada al número de miembros de la familia	2
Otras situaciones	1

<b>RECURSOS FAMILIARES DE APOYO</b>	<b>PUN- TOS</b>
Existencia de apoyo familiar adecuado	1
Falta de apoyo familiar adecuado, o sólo puntual	2
Grave situación de dependencia con implicación familiar que desborda a familia	3
Inexistencia de apoyo familiar por ausencia de familia	4
Inexistencia de apoyo familiar por ausencia de familia que concurre con grave situación de dependencia .Situación de abandono, riesgo social, etc	5

**TABLA INGRESOS ECONOMICOS ANUALES DE LA UNIDAD FAMILIAR**

## N° DE MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR

<b>PUNTOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>2,5</b>	6697	7599	9182	10619	11957	13199	14342	15388	16334	17182
<b>2</b>	7631	8383	10163	11886	13494	14982	16334	17608	18745	19763
<b>1,5</b>	8232	10164	12123	14421	16564	18551	20314	22052	23567	24925
<b>1</b>	9297	11409	14081	16955	19633	22116	24402	27145	29793	30737
<b>0</b>	11495	13760	17020	20144	24238	27465	30438	33155	36372	37695