

## **ÍNDICE**

- 1.- PREÁMBULO
- 2.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 3.- FINALIDAD
- 4.- OBJETIVOS
- 5.- PERSONAS DESTINATARIAS
- 6.- REQUISITOS
- 7.- CRITERIOS DE BAREMACIÓN
- 8.- LISTA DE ESPERA
- 9.- MODALIDADES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- 10.- PRESTACIONES EXCLUIDAS
- 11.- FRECUENCIA E INTENSIDAD DEL SERVICIO
- 12.- ACCESO AL SERVICIO
- 13.- PROCEDIMIENTO DE ACCESO AL SERVICIO
- 14.- VALORACIÓN DE SOLICITUDES
- 15.- MODIFICACIÓN DEL SERVICIO
- 16.- BAJAS DEL SERVICIO
- 17.- RÉGIMEN DE COMPATIBILIDADES
- 18.- DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS
- 19.- RÉGIMEN SANCIONADOR

## **ANEXOS**

- ANEXO I.- INSTANCIA
- ANEXO II.- INFORME PROPUESTA DE LA TRABAJADORA SOCIAL
- ANEXO III.- FICHA DE DATOS
- ANEXO IV.- COMPROMISO DE LA PERSONA USUARIA
- ANEXO V.- BAREMO

## **1.- PREÁMBULO**

La Comunitat Valenciana asumió la competencia exclusiva en materia de asistencia social prevista en el artículo 148.1.20 de la Constitución Española, en el año 1982, a través del artículo 31.24. a) del Estatuto de Autonomía. Por su parte, la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local regula las competencias propias de los municipios, incluyendo en su artículo 25.2.e) *“Evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social”* y la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana, en el artículo 33 k) establece como competencias municipales la *“Prestación de los servicios sociales, promoción, reinserción social y promoción de políticas que permitan avanzar en la igualdad efectiva de hombres y mujeres”*.

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana, se convierte en el marco regulador de los servicios sociales en la Comunitat Valenciana, declarando su carácter de servicio público esencial (artículo 5.3 de la Ley) y garantizando, por lo tanto, el acceso al sistema y a las prestaciones integradas en su catálogo como un derecho subjetivo, de conformidad con la aplicación real y efectiva de los derechos sociales dispuesta en el artículo 10 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana. Paralelamente, establece una distribución de las competencias entre la Generalitat y las entidades locales del ámbito territorial, estableciendo en su artículo 29.1.b) entre las competencias de los municipios de la Comunitat Valenciana *“la provisión y la gestión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico a los que hace referencia el artículo 18.1”*, en cuyo apartado b) se incluye: *“Servicio de promoción de la autonomía. Desarrollará la prevención, diagnóstico e intervención en situaciones de diversidad funcional o discapacidad, dependencia o vulnerabilidad, fomentando las relaciones convivenciales durante todo el ciclo vital de las personas”*.

Incluyendo dentro del Catálogo de Prestaciones profesionales: la Ayuda a Domicilio, entendida como el *“cuidado y actuaciones realizadas principalmente en el domicilio y en el entorno social de la persona con la finalidad de atender las necesidades de la vida diaria y de prestar apoyo personal de carácter polivalente y preventivo, seguimiento y acompañamiento para las personas y, en su caso, unidad de convivencia, que presenten dificultades físicas, intelectuales, cognitivas, de salud mental o sociales, o se encuentren en situación de vulnerabilidad”*.

Por su parte, diversas disposiciones legales han incidido en la aplicación del Servicio municipal de Ayuda a Domicilio, principalmente la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia y el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

El objetivo que subyace en el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) es mantener, en la medida de lo posible, a la persona usuaria en su entorno habitual en las mejores condiciones de vida dentro de la comunidad, si bien debe propiciarse la derivación hacia otros recursos más idóneos cuando su situación requiera de cuidados más especializados, que den mayor respuesta a sus necesidades (centros de día, residencias de tercera edad, centros de salud mental,...). El SAD 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 habitual mientras sea posible y conveniente y que nunca vendrá a suplir otros servicios públicos o privados de carácter permanente referidos a salud, vivienda, etc.

La Ley 3/2019 establece las siguientes modalidades de provisión de las prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales: a) la gestión directa; b) los acuerdos de acción concertada y c) la gestión indirecta. En el caso concreto del Servicio de Ayuda a Domicilio en el Ayuntamiento de Paiporta, la gestión del servicio es mixta. Por una parte, en su estructura organizativa, la intervención y gestión es ejercida por el personal técnico del Departamento de Servicios Sociales, mientras que la prestación de servicios en los domicilios está contratada con la iniciativa privada, mediante licitación pública.

Atendiendo a cuanto se ha expuesto, se informa desde el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Paiporta de la necesidad de establecer una normativa municipal que posibilite el acceso de las personas usuarias y la adecuada prestación del servicio, ajustada al nuevo marco jurídico de los Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana y siguiendo las pautas de la Instrucción 3/2018 de 7 de septiembre de la Dirección General de Servicios Sociales y Personas en situación de Dependencia, para lo cual se establecen las bases que, a continuación, se exponen.

## **2.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

La presente Ordenanza tiene por objeto regular el Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante, SAD), entendido como prestación básica establecida dentro del Sistema Público de Servicios Sociales Generales que, con carácter de servicio público esencial de competencia municipal, prestará el Ayuntamiento de Paiporta.

Esta prestación, que se concreta en el desarrollo de tareas de carácter doméstico, rehabilitador, social, personal y educativo, está dirigida a la población residente dentro de su término municipal, de acuerdo con los requisitos y circunstancias que se regulan por la presente. Tiene carácter complementario y transitorio, por lo que no exime a la familia o redes de apoyo social de sus responsabilidades.

La organización, gestión y control son públicos y se presta a través de personal cualificado y supervisado.

Debido a que los recursos económicos no son ilimitados y el SAD tiene un coste consignado dentro del presupuesto municipal de los servicios sociales generales con una partida anual determinada, el número de personas beneficiarias estará limitado en función de las disponibilidades presupuestarias. De ahí la necesidad de establecer una serie de criterios para la concesión de este servicio, en el que se contemplan los siguientes aspectos: situación económica, grado de autonomía personal y situación socio familiar.

Periódicamente podrán ser revisadas de oficio las concesiones a fin de valorar si persisten las condiciones que motivaron la concesión del servicio.

## **3.- FINALIDAD**

El Servicio tiene como finalidad prestar, temporalmente, atención y apoyo de carácter doméstico, social, personal y educativo, a la persona o personas que constituyan el núcleo de convivencia, cuando la situación individual o familiar de las mismas sea de especial necesidad, por encontrarse las mismas en situación de dependencia que les impida desempeñar las actividades básicas de la vida diaria de forma correcta o en situaciones de problemáticas familiares que requieran de una atención especializada, procurando finalmente la permanencia de las personas en el domicilio el mayor tiempo posible, evitando la cronificación y el agravamiento de situaciones de riesgo y de desarraigo y contribuyendo a la mejora de las condiciones de calidad de vida de las personas, de acuerdo con sus necesidades.

El Servicio consiste en las actuaciones a realizar en el domicilio y en el entorno social de la persona con la finalidad de atender las necesidades de la vida diaria y de prestar apoyo personal de carácter polivalente y preventivo, seguimiento y acompañamiento de las personas y, en su caso, unidad de convivencia, que

presenten dificultades físicas, intelectuales, cognitivas, de salud mental o sociales, o se encuentren en situación de vulnerabilidad.

#### **4.- OBJETIVOS**

Los objetivos del SAD se articulan en cuatro grandes grupos:

##### **4.1.- Asistencial:**

- Apoyo en la realización de aquellas actividades de la vida diaria que no puedan ejercitar por sí solas, realizando tareas de atención personal y doméstica.
- Atender situaciones coyunturales de crisis personales o familiares.
- Promover la adecuación de la vivienda a las necesidades de la persona.

##### **4.2.- Preventivo:**

- Colaborar en el mantenimiento de la persona usuaria en su entorno habitual.
- Mejorar el equilibrio personal de la persona usuaria, de su familia y de su entorno, mediante el reforzamiento de los vínculos familiares, vecinales y de amistad.
- Evitar o retrasar el internamiento de personas en instituciones.
- Prevenir el riesgo de marginación, aislamiento o abandono, prevenir el progresivo deterioro de las familias o su claudicación en el desarrollo de los cuidados.

##### **4.3.- Rehabilitador:**

- Estimular y potenciar su autonomía personal.
- Mejorar la capacidad de las personas para desenvolverse en su medio habitual.

##### **4.4.- Psico-educativo:**

- Potenciar un marco de convivencia saludable y una relación positiva con el entorno.
- Estimular la adquisición de hábitos que favorezcan la adaptación al medio y faciliten la continuidad en el mismo.
- Proporcionar elementos educativos en competencias parentales.
- Promoción de la adquisición de competencias personales y sociales.
- Favorecer la participación de las personas y de las unidades de convivencia en la vida de la comunidad.

#### **5.- PERSONAS DESTINATARIAS / BENEFICIARIAS**

Podrán recibir el SAD, todas aquellas personas y/o unidades de convivencia que tengan residencia efectiva y se encuentren empadronadas en el municipio de Paiporta, que necesiten apoyo para el ejercicio de su autonomía y/o requieran asistencia especializada para continuar en su entorno habitual por no poder afrontar las necesidades a través de sus medios personales y/o familiares u otros apoyos técnicos y reúnan los requisitos establecidos en esta Ordenanza.

Con carácter más específico, podrán ser destinatarias del SAD:

- Personas que tengan reconocida la situación de dependencia y que a través de la correspondiente resolución del Programa Individual de Atención (PIA) se les haya reconocido el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, no reconocidas

como personas en situación de dependencia.

- Personas o Unidades de convivencia con necesidades de apoyo familiar o en situación de riesgo de exclusión social.

A los efectos de esta ordenanza se entenderá como unidad de convivencia la formada por la persona usuaria y otras personas que convivan con esta en una misma vivienda o alojamiento en virtud de vínculos matrimoniales o de una relación permanente análoga a la conyugal, o filiación cualquiera que sea su naturaleza incluida la tutela ordinaria, de parentesco por consanguinidad hasta el segundo grado, o por afinidad hasta el primer grado, o por una relación de acogimiento familiar, o de delegación de guarda con fines de adopción. También podrán formar parte de la unidad de convivencia las personas menores de edad que se encuentren bajo la guarda de hecho de la persona titular de forma temporal.

## **6.- REQUISITOS**

Son requisitos generales para ser persona beneficiaria del SAD los siguientes:

- a) Estar empadronada y tener residencia efectiva en el municipio de Paiporta.
- b) Haber presentado a trámite la solicitud de reconocimiento de la situación de Dependencia y estar a la espera de Resolución PIA, excepto en SAD de carácter educativo. Este requisito podrá no exigirse mediante informe técnico debidamente motivado.
- c) No disponer ni estar recibiendo el servicio o prestaciones de análogo contenido o finalidad, reconocidas por cualquier otra entidad o institución pública o privada.
- d) No tener la posibilidad de disponer del servicio de ayuda a domicilio por otras entidades públicas o privadas.
- e) Padecer limitaciones de la autonomía personal, físicas, psíquicas o sociales que les impidan afrontar sus necesidades con medios técnicos y precisen de la ayuda de otra persona.
- f) En la modalidad de SAD de carácter doméstico, carecer de apoyo familiar y social.

## **7.- CRITERIOS DE BAREMACIÓN**

Para la concesión del Servicio se atenderá a los siguientes criterios:

- a) Situación económica
- b) Grado de Autonomía personal, según Índice de Barthel y Pfeiffer y/o resolución de Grado de Dependencia.
- c) Situación socio familiar
- d) Situación de la vivienda
- e) Otras circunstancias no consideradas anteriormente

El cálculo de la puntuación correspondiente a cada uno de los criterios se valorará en base al Baremo establecido (ANEXO V).

La limitación en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio vendrá condicionada por la limitación presupuestaria anual. La puntuación en el baremo será la que fije el orden de preferencia para la concesión del servicio en el caso de que, por ese carácter limitado del presupuesto, se haga necesario

limitar el número de personas atendidas. En ese caso se establecerá una lista de espera para acceder al servicio.

## **8.- LISTA DE ESPERA Y NORMAS DE APLICACIÓN**

Cuando, pese a reunir los requisitos establecidos para ser beneficiaria de la prestación del servicio, no sea posible la inclusión de la persona solicitante en el Servicio de Asistencia Domiciliaria, el Ayuntamiento generará una lista de espera que funcionará con arreglo a las siguientes normas:

- En primer lugar, se concederá a los beneficiarios que lo tuvieran reconocido en ejercicios anteriores, siempre que persista la situación de necesidad que motivó su concesión y sea para prestaciones de atención personal.
- En segundo lugar, a aquellos que hubiesen obtenido mayor puntuación en la aplicación del baremo.
- El resto permanecerá en lista de espera, siendo incorporados a la prestación del servicio en función de la valoración obtenida y, en caso de igual valoración, de la fecha de solicitud, a medida que vayan produciéndose bajas en los servicios.

La validez de las peticiones incluidas en lista de espera será de un año, a contar desde la resolución que acordó su inclusión en la misma, debiendo realizarse nueva valoración a la finalización de dicho período.

## **9.- MODALIDADES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Atendiendo a la variedad de recursos que se ofrecen desde esta prestación profesional por parte del Ayuntamiento de Paiporta, distinguiremos los siguientes tipos de actuaciones:

### **9.1.- De carácter personal**

Engloba aquellas actividades de atención, cuidado, desarrollo personal, ... que la persona usuaria del servicio no puede realizar por sí misma o precisa ayuda para llevarlas a cabo, tales como:

- Apoyo en el aseo y cuidado personal con el objeto de mantener la higiene corporal, incluyendo baño, cambio de ropa y lavado de cabello.
- Atención especial al mantenimiento de la higiene personal para encamados e incontinentes a fin de evitar la formación de úlceras.
- Ayuda para la ingesta de alimentos por vía oral siempre que la persona usuaria no sea autónoma para realizar por sí misma la actividad.
- Supervisión, si procede, de la medicación simple prescrita por personal facultativo y del estado de salud para la detección y comunicación de cualquier cambio significativo.
- Apoyo a la movilización tanto dentro como fuera del domicilio, incluyendo: levantarse/acostarse, deambular por la casa, subir, bajar escaleras.
- Acompañar, conversar, hablar, dialogar con la persona.
- Acompañamiento fuera del hogar –dentro del municipio- para la realización de diversas gestiones, tales como visitas médicas, tramitación de documentos, compra de medicación, acompañamiento de menores al colegio y otras análogas.
- Ayuda en el manejo de productos de apoyo.
- Facilitación de actividades de ocio y/o de estimulación cognitiva en el hogar mediante la entrega de material para la realización de trabajos manuales, así como prensa periódica, revistas, libros o

similares.

- Otras atenciones de carácter personal no recogidas en los apartados anteriores, que puedan facilitar su autonomía y relación con el entorno.

## **9.2.- De carácter doméstico**

Se incluyen en este apartado las actividades y tareas que se realizan de forma cotidiana en el hogar referidas a:

- Alimentación: Comprenderá las labores de compra y la preparación de alimentos en el hogar.
- Ropa. Comprenderá las funciones de lavar, planchar, tender, ordenar, compras necesarias dentro del municipio y otras análogas.
- Limpieza habitual e higiene cotidiana de la vivienda.
- Y en general, el apoyo necesario para mantener la organización y el orden domésticos.

La persona usuaria del servicio dispondrá del material y utensilios necesarios para el servicio a prestar. En ningún caso se incluye el coste de las compras que se puedan realizar, que siempre serán por cuenta de la persona usuaria del servicio.

Con carácter general, las prestaciones del SAD de carácter doméstico no se concederán si existe apoyo socio-familiar y tendrán carácter excepcional y complementario de las propias capacidades del usuario o de otras personas de su entorno inmediato.

## **9.3.- De carácter psicosocial y educativo**

Se refiere este apartado a las intervenciones técnico-profesionales de carácter educativo e integrador de la persona o grupo familiar objeto de dicho servicio. Su finalidad es el desarrollo de hábitos y habilidades personales y sociales que faciliten el adecuado funcionamiento individual y/o familiar, así como su integración en la comunidad. Puede incluir las siguientes actividades:

- Planificación de higiene doméstica y personal.
- Información y aprendizaje de hábitos de vida saludables.
- Formación en hábitos convivenciales (familia, entorno, etc.).
- Observación de relaciones familiares y sociales con el fin de detectar cambios situacionales que puedan influir en la intervención.
- Apoyo en el desarrollo de capacidades personales en las funciones parentales.
- Fomento de habilidades para la organización económica doméstica.
- Apoyo en el desarrollo de capacidades para la integración en la comunidad.
- Otras atenciones de carácter complementario no recogidas anteriormente, que puedan favorecer su integración social.

La relación de actuaciones o tareas incluidas es meramente enunciativa de las que se pueden realizar, sin que en ningún caso la concesión del servicio deba incluir todas ellas. En todo caso, la resolución que conceda el Servicio especificará qué prestaciones de entre las detalladas en este artículo se encuentran incluidas en el mismo.

## **10.- PRESTACIONES EXCLUIDAS DEL SERVICIO**

Quedan expresamente excluidas de la prestación del SAD, en cualquiera de sus modalidades, las siguientes actuaciones:

- La atención a otras personas de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y concesión del servicio.
- La atención a animales de compañía.
- Hacer arreglos en la vivienda
- Limpieza fuera del hogar (escalera, rellano, patio,...)
- Realización de aquellas tareas domésticas que supongan un riesgo físico para la persona auxiliar de ayuda a domicilio y/o peligro para la salud, de acuerdo con la legislación vigente en materia laboral.
- La “limpieza extraordinaria” de la vivienda cuando se encuentre en malas condiciones de higiene.
- Ir a buscar a la persona usuaria a un lugar que no sea su domicilio habitual, salvo propuesta técnica.
- Los servicios prestados por personal voluntario.
- Las actuaciones de carácter sanitario y otras que requieran una cualificación profesional específica. En concreto:
  - Tomar la tensión.
  - Colocar o quitar sondas.
  - Administrar inyectables, suministrar insulina o cualquier otro tipo de medicación que implique especialización por parte de quien la administra.
  - Realizar curas.

Con carácter general, no se prestará el servicio en lo que no esté directamente relacionado con la atención a la persona usuaria establecido por la persona técnica de servicios sociales de referencia.

El personal auxiliar de apoyo domiciliario realizará funciones que la persona usuaria no pueda realizar, pero en ningún caso la suplantarán en aquellas que pueda realizar y sean positivas para su propia situación.

El servicio se prestará en el domicilio habitual de la persona destinataria de acuerdo con lo previsto en la resolución de concesión.

## **11.- FRECUENCIA E INTENSIDAD DEL SERVICIO**

Para las personas con resolución de SAD de acceso directo, el servicio de carácter personal y doméstico se prestará con las intensidades que detalle la propia resolución PIA emitida por la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, siempre respetando las intensidades establecidas para cada grado de Dependencia en la Ley estatal de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia.

Para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio de acceso ordinario, el número máximo de horas a conceder, con carácter general, se establece en diez horas semanales o 40 horas mensuales.

Para las personas con valoración técnica para SAD de carácter personal, con carácter general, el número máximo de horas a conceder será de 5 horas a la semana, reduciéndose por el/la profesional, el resultado obtenido en la baremación para ajustarlo al límite referido.

Con carácter excepcional y, atendiendo a criterio profesional técnico, el número máximo de horas a conceder será el resultado obtenido en la baremación, siempre dentro del límite máximo de diez horas semanales. En estos casos, deberá establecerse el período para el que se concede esta ampliación, fijando la fecha de inicio y finalización de la misma, a partir de la cual el número de horas volverá a ser el máximo de 5 horas semanales. La prórroga de dicha ampliación exigirá informe técnico acreditando los requisitos exigidos para la misma.

Para las personas con valoración técnica para SAD de carácter psicosocial y educativo, el número máximo de horas a conceder será de 5 horas a la semana, reduciéndose por el/la profesional, el resultado obtenido en la baremación para ajustarlo al límite referido.

En todos los casos, las prestaciones del SAD doméstico estarán limitadas a un máximo de 2 horas semanales.

Cuando las características de la persona usuaria del Servicio de Ayuda a Domicilio requieran atención por parte de más de un/a Auxiliar y no esté disponible la familia o las ayudas técnicas necesarias, el Servicio a prestar se incrementará con un refuerzo de otra persona Auxiliar para la atención o movilización de la persona usuaria. Este refuerzo tendrá la duración mínima necesaria para la correcta atención de la persona usuaria y computará como horas efectivamente prestadas.

El servicio se prestará los días laborables (de lunes a viernes) de siete y media (7:30 h.) de la mañana a veintiuna (21:00 h.) horas, según la programación que se realice de forma específica para cada persona por los Servicios Sociales Municipales. Excepcionalmente, podrá ofrecerse el servicio en días festivos.

## **12.- ACCESO AL SERVICIO**

El acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio se realizará a través de los Servicios Sociales Generales, primer nivel del Sistema Público de Servicios sociales, mediante las siguientes modalidades:

### **12.1.- Acceso ordinario**

Podrán acceder al Servicio de Ayuda a domicilio aquellas personas beneficiarias, que reúnan los requisitos de acuerdo con lo establecido en los apartados 5 y 6 de la presente Ordenanza y para las que el servicio solicitado sea un recurso técnicamente adecuado de acuerdo con el informe técnico elaborado por la persona profesional responsable del Equipo que será validado por la Comisión de Prestaciones del Departamento de Bienestar Social y de acuerdo con el procedimiento que se establece.

### **12.2.- Acceso directo**

Accederá al Servicio de Ayuda a Domicilio a través de esta modalidad aquellas personas que tengan reconocida la situación de dependencia y que les haya sido reconocido el Servicio de Ayuda a Domicilio, como modalidad de intervención adecuada a las necesidades de la persona, en la correspondiente resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención. Para el acceso a actuaciones o servicios que no sean de carácter personal o doméstico se seguirá el procedimiento ordinario.

### **12.3.- Acceso de urgencia**

Para acceder al Servicio de Ayuda a Domicilio desde esta modalidad se requerirá la existencia de una situación sobrevenida, debidamente justificada que merme la capacidad para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria de la persona solicitante y que ésta no disponga de apoyos suficientes en su entorno habitual.

## **13.- PROCEDIMIENTOS DE ACCESO AL SERVICIO**

### **13.1.- Procedimiento Ordinario**

El procedimiento para la concesión del SAD podrá iniciarse de oficio o a instancia de la persona interesada o de su representante legal.

Si se inicia a instancia de parte, la solicitud según el modelo establecido (Anexo I) se ha de presentar junto con la documentación necesaria a que se refieren los apartados siguientes. Si se inicia de oficio, se deberá garantizar, en su tramitación posterior, el cumplimiento de los requisitos o circunstancias documentales fijados para el caso de inicio a instancia de parte.

La efectiva prestación del SAD requiere solicitud previa, o bien, aceptación del servicio formalizada por escrito, de la persona beneficiaria o persona que ejerza las funciones propias de la tutela o guarda de hecho de la persona usuaria, cuando el servicio se preste con carácter de apoyo personal. Cuando el servicio se preste a la unidad familiar, la solicitud o aceptación del servicio se realizará por los progenitores de la unidad familiar o personas que ejerzan la tutela del resto de sus integrantes.

La instancia junto con la documentación se presentará en la oficina de Registro Municipal del Ayuntamiento de Paiporta o por cualquiera de los medios señalados en el art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y se dirigirá al Departamento de Bienestar Social, Ajuntament de Paiporta.

En el expediente deberá constar la siguiente documentación que, en el caso de inicio a instancia de parte, deberá adjuntarse a la instancia de solicitud del SAD, conforme al modelo establecido:

- Copia del DNI, NIE o Pasaporte de la persona solicitante y de todas las personas integrantes de la unidad de convivencia.
- Fotocopia de la Tarjeta SIP de la persona solicitante.
- Informe de salud para el reconocimiento de prestaciones sociales y, en su caso, informes médicos de especialistas emitidos, como máximo, 3 meses antes de la solicitud.
- Copia del Libro de Familia (si hay niños, niñas o adolescentes en la unidad de convivencia).
- En caso de personas en situación de discapacidad: Certificado acreditativo.
- En los supuestos de incapacidad declarada judicialmente, copia de la resolución judicial de nombramiento de tutor o curador.
- Sentencia y convenio regulador en caso de separación o divorcio.
- Solicitud del reconocimiento de situación de dependencia o Certificado de no reconocimiento de la situación de dependencia y/o autorización para revisar el expediente de dependencia,
- HOJA DE AUTORIZACIÓN de acceso a datos de carácter personal para acceder a Hacienda, Padrón, Catastro, Llabora e INSS, firmada por todos los miembros de la unidad familiar mayores de 16 años.

Si el Ayuntamiento ya dispone de dicha documentación presentada en los últimos 6 meses, no se les volverá a

requerir. La persona solicitante podrá aportar cualquier otro documento acreditativo de sus circunstancias.

En la solicitud, la persona interesada podrá autorizar a la administración a la consulta en ficheros públicos y a la cesión e intercambio de información para programas socio-sanitarios, y en su caso, a la cesión de sus datos a las empresas prestadoras del servicio para su exclusiva utilización en la gestión de la prestación solicitada. En cualquier caso, este consentimiento deberá ser manifiesto por parte de la persona interesada.

Presentada la solicitud junto con la documentación oportuna y examinada la misma, se requerirá a la persona solicitante para que en un plazo de diez días subsane la omisión de los requisitos exigidos en la solicitud o aporte la documentación preceptiva, con indicación de que si así no se hiciera se le tendrá por desistida de su petición y se procederá al archivo de las actuaciones. Al objeto de no perjudicar a las personas solicitantes en situación de abandono y en situaciones de excepcional gravedad social, que puedan afectar a éstas o a sus familias, a la vista del informe social, se podrá resolver de forma motivada la concesión del servicio, aunque falte alguno de los requisitos establecidos en esta ordenanza, dejando constancia de ello en el expediente.

Para la instrucción del procedimiento se podrán realizar de oficio cuantas actuaciones se estimen necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales debe pronunciarse la resolución de concesión o denegación del servicio, pudiendo requerir a las personas interesadas las aclaraciones o documentación adicional necesaria para resolver. En el supuesto de inactividad de la persona interesada en la cumplimentación de este trámite, transcurridos tres meses, se producirá la caducidad del procedimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Completado el expediente, la persona profesional responsable del Equipo Social Base, previa visita domiciliaria y, en su caso, entrevista con la persona interesada y familiares, elaborará el Informe – Propuesta en el que se acredite el cumplimiento de los requisitos, se efectúe el diagnóstico de la situación y se proponga la concesión o denegación del servicio (Anexo II). Dicho informe se acompañará de:

- Ficha de datos de la prestación (Anexo III)
- Compromiso de la persona usuaria (Anexo IV)

En caso de propuesta de concesión se indicará:

- Modalidad de prestación del servicio.
- Horas mensuales.
- Periodicidad: días/semana.
- En su caso, periodo de duración del servicio y/o fecha de revisión.

En caso de propuesta de denegación, deberá estar suficientemente motivada, por alguna de las siguientes causas:

- Cuando las necesidades de la persona solicitante no se ajusten al objeto del servicio y no responda al perfil de la persona beneficiaria establecido en estas bases.
- Tener suficiente apoyo social y familiar.

- No alcanzar ninguna puntuación en el Informe médico, entendiéndose que la situación socio-sanitaria de la persona solicitante no requiere el servicio en estos casos. Se excepcionan aquellos casos que, según criterio técnico, requieran la prestación del servicio, debidamente motivada en el Informe Social.
- Recibir el mismo servicio por otros organismos públicos o privados.
- Tener concedida por la Ley de Dependencia alguna de las prestaciones incompatibles según la normativa vigente
- No reunir los requisitos exigidos para acceder al servicio.
- No tener residencia efectiva en el municipio de Paiporta.
- No aceptar las condiciones del servicio

El informe elaborado por la persona profesional responsable del Equipo será validado por la Comisión de Prestaciones del Departamento de Bienestar Social municipal, para su aprobación mediante Decreto de Alcaldía o de la Concejalía Delegada de Bienestar Social.

En la modalidad de SAD educativo, el educador o educadora social o la persona Profesional de Referencia solicitará informe sobre la situación sanitaria y/o educativa de los menores y elaborará el Proyecto de intervención familiar con los motivos que dan origen a la solicitud del servicio, así como los objetivos y tareas a cumplir.

El plazo máximo para resolver y notificar la resolución del procedimiento no podrá exceder los seis meses desde la fecha de presentación de la solicitud en el registro de entrada del Ayuntamiento de Paiporta.

La resolución, que pone fin al procedimiento administrativo, deberá ser comunicada por escrito a la persona solicitante y recogerá la concesión o denegación de la prestación solicitada.

Si transcurridos seis meses no hubiera resolución y notificación se entenderá que la solicitud ha sido desestimada.

### **13.2.- Procedimiento Directo**

Procedimiento de concesión derivado de la aprobación del Programa Individual de Atención, y reconocimiento de la situación de dependencia en virtud de resolución dictada por la Consellería con competencias en la materia.

Accederán al Servicio de Ayuda a Domicilio por Procedimiento Directo aquellas personas que tengan reconocida la situación de dependencia y que les haya sido reconocido el Servicio de Ayuda a Domicilio, como modalidad de intervención adecuada a las necesidades de la persona, en la correspondiente resolución aprobatoria del Programa Individualizado de Atención.

Notificada la resolución aprobatoria del Programa Individualizado de Atención (PIA) en la que se establece el Servicio de Ayuda a Domicilio y determina la fecha de inicio, este Ayuntamiento procederá a prestar los servicios prescritos, conforme a lo establecido en la resolución, suscribiendo el documento de compromiso de la persona usuaria, elaborado por los servicios sociales municipales (Anexo IV)

Iniciada la prestación del SAD municipal, concedida por el procedimiento ordinario, en el momento en que se

reciba la notificación del reconocimiento de dependencia de la persona usuaria y la resolución aprobatoria del Plan Individual de Atención, la prestación del SAD se ajustará a lo dispuesto en la misma, que sustituirá a la prestación municipal que viniera prestándose.

### **13.3.- Procedimiento de urgencia**

Procedimiento previsto para situaciones sobrevenidas, debidamente justificadas, (alta hospitalaria, accidente, intervenciones, incapacidad o imposibilidad de asumir los cuidados de menores, personas con diversidad funcional o mayores dependientes por parte del cuidador principal,...) que mermen la capacidad para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria de la persona solicitante y que ésta no disponga de apoyos suficientes en su entorno habitual.

Desde el momento en que se tengan conocimiento de estos hechos, se realizará propuesta debidamente motivada por la persona técnica de referencia de la persona usuaria, que será ratificada por la Comisión de Prestaciones del Departamento de Bienestar Social, para su aprobación mediante Decreto de Alcaldía o de la Concejalía delegada de Bienestar Social.

La prestación del servicio por razones de urgencia tendrá una duración máxima de 3 meses, por lo que se dará prioridad en la tramitación de estos expedientes.

## **14.- VALORACIÓN DE SOLICITUDES**

Las personas profesionales del Equipo Social Base de Servicios Sociales municipales son las responsables de estudiar y valorar la necesidad, realizar el correspondiente diagnóstico y diseñar el proyecto de intervención individual y/o familiar, aplicando el baremo establecido al efecto y que se expone en el ANEXO V.

Tanto para solicitudes pertenecientes a los sectores de personas mayores y discapacidad, como para las solicitudes pertenecientes al sector de familia e infancia, se valorará la dependencia funcional y psíquica, grado de autonomía personal y la situación social de la persona interesada y su unidad de convivencia, red de apoyo, vivienda, situación económica, valoración del riesgo en caso de no intervención, así como otras situaciones especiales indicativas de su situación de necesidad. 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.

Los criterios a tener en cuenta para la valoración de los expedientes serán los que se establecen en los Baremos (Anexo V), aplicando el correspondiente, según se trate de la situación económica, médico-sanitaria y social.

## **15.- MODIFICACIÓN DEL SERVICIO**

La alteración de las circunstancias tenidas en cuenta para la concesión del servicio podrá dar lugar a la modificación del Proyecto de Intervención Individual y a la consiguiente modificación de la prestación del servicio tanto el contenido de las tareas a realizar, como en las horas asignadas.

Así mismo, la falta de dotación presupuestaria podrá ser fundamento para la modificación de la prestación del servicio.

Las modificaciones se pueden producir por solicitud de la persona interesada o de su representante legal, o bien a propuesta del personal técnico de servicios sociales a la vista de los cambios de la situación que motivó la primera concesión

## **16.- BAJAS DEL SERVICIO**

Las bajas del servicio podrán ser de dos tipos: Temporales y Definitivas.

Tendrán la consideración de bajas temporales aquellas que signifiquen un cese temporal en la prestación del servicio, por alguna de las siguientes circunstancias:

- Hospitalización de la persona usuaria.
- Hasta tres ausencias domiciliarias injustificadas en horario de prestación del servicio en un mes.
- Ingresos temporales en Centros Residenciales.
- Ausencias domiciliarias temporales (periodos vacacionales, cambios temporales en la unidad de convivencia, ...) por un período máximo de tres meses.
- Obstaculización del usuario a la prestación del servicio.
- Criterio profesional motivado.

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio será baja definitiva por algunas de las siguientes circunstancias:

- Fallecimiento.
- Finalización del período para el que fue reconocido sin que se produzca renovación del mismo
- Renuncia expresa de la persona usuaria o de su representante legal.
- Modificación permanente de las circunstancias que dieron origen a la concesión de la prestación del servicio.
- Ausencia de la persona usuaria injustificada del domicilio por tiempo superior a un mes.
- Incumplimiento por la persona usuaria de alguno de los deberes recogidos en el contrato acordado con el beneficiario y/o familiares.
- Por traslado definitivo de la persona usuaria a una localidad distinta de su lugar de residencia o ante la falta de comunicación de un cambio de domicilio.
- Por haber recibido resolución del PIA que establezca servicios o prestaciones incompatibles con SAD.
- Por renuncia a otro recurso social más idóneo incompatible con el SAD, cuyo trámite dio lugar al alta temporal en el servicio.
- Por acceso a otro recurso o servicio incompatible con el SAD.
- Por cualquier otra causa que imposibilite la normal prestación del servicio, previo informe motivado de la persona profesional de servicios sociales.
- Por el transcurso del plazo de 1 mes desde la fecha en que finalizó la baja temporal.

## **17.- RÉGIMEN DE COMPATIBILIDADES**

Para el conjunto de la población, el SAD será compatible con las prestaciones de servicio, económicas y tecnológicas del Sistema Público de Servicios Sociales que contribuyan a la consecución de los objetivos previstos para el mismo.

En los casos de personas con el grado de dependencia reconocido y programa individual de atención aprobado con prestación de servicio o prestación económica vinculada de ayuda a domicilio, se estará a lo establecido en el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas y a las directrices de la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, o a la normativa que le sustituya.

## **18.- DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS**

### **18.1.- Derechos.**

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio tienen derecho a:

- Ser respetadas y tratadas con dignidad.
- Acceder, permanecer y cesar en la utilización de los servicios por voluntad propia.
- Recibir las prestaciones concedidas, del modo que le hayan sido determinadas en la resolución adoptada, de acuerdo a la problemática que plantea y la posterior valoración técnica.
- La confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la normativa vigente.
- Pedir la oportuna identificación a todas las personas que, con motivo de la prestación del servicio, accedan a su domicilio.
- 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
- Recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- Recibir información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del servicio.
- Poder presentar cualquier reclamación con relación a la prestación del servicio.
- Poner en conocimiento de los servicios sociales de su zona cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como a conocer los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.
- Realizar la evaluación sobre calidad del servicio.
- Cualesquiera otros que les reconozca la normativa vigente.

### **18.2.- Deberes.**

Puesto que la concepción del Servicio de Ayuda a Domicilio no exime a la familia o redes de apoyo social de sus responsabilidades, la persona beneficiaria del SAD y, en su caso, los familiares estarán obligados a:

- Aceptar y cumplir las condiciones que exige el servicio, a través de la firma de un **acuerdo** en el que se establecen los compromisos a desarrollar por cada una de las partes. Anexo IV.
- Comunicar al centro municipal de servicios sociales, en el plazo máximo de diez días naturales, cualquier variación de las circunstancias personales, familiares o económicas que pudieran afectar a las condiciones de la prestación del servicio y pudieran dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio.
- Facilitar al personal auxiliar del SAD el acceso al domicilio en las condiciones adecuadas para la prestación del servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de las mismas.
- Mantener un trato correcto y cordial con las personas que prestan el servicio, respetando sus competencias profesionales y adoptando una actitud colaboradora.
- Colaborar con las personas profesionales de servicios sociales y facilitar el seguimiento del proceso y su evolución.
- Permanecer en el domicilio durante la prestación del servicio y comunicar con suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio.
- Aportar cuanta información sea requerida en orden a la valoración de las circunstancias personales, familiares y sociales que determinen la necesidad de la prestación.
- Mantener a los animales de compañía en las condiciones adecuadas para evitar todo tipo de contagios al personal que le atiende a domicilio.
- 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.

## **19.- RÉGIMEN SANCIONADOR**

### **19.1.- Disposiciones Generales**

Tendrán la consideración de infracciones administrativas las acciones u omisiones tipificadas en esta Ordenanza y que se clasifican en leves, graves y muy graves.

El expediente administrativo sancionador seguirá la tramitación establecida en la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La imposición de las sanciones para las infracciones muy graves corresponderá a la Alcaldía o al concejal/concejala del área de servicios sociales a propuesta de la Comisión de Prestaciones.

### **Infracciones**

Constituirán infracciones las acciones y omisiones que vulneren lo establecido en la normativa municipal, así como la estatal y autonómica que resulte de aplicación. Las infracciones se clasificarán en:

Infracciones leves: Aquellas que sean de escasa relevancia, se cometan por simple negligencia o constituyan incumplimientos que no causen grave quebranto en la prestación del servicio. Se valorarán como tales:

- Tratar sin el debido respeto al personal del servicio
- Ausencia sin previo aviso del domicilio
- Incumplimiento reiterado de las tareas y horarios fijados por el servicio social
- No comunicar las variaciones en los datos aportados al expediente de concesión y / o revisión de la prestación del servicio.

Infracciones graves: Aquellas que impliquen conducta de carácter doloso y las que causen perjuicio grave a la prestación del servicio. Se valorarán como tales:

- Insulto al personal adscrito al servicio
- Incumplimiento del contenido del contrato de intervención.
- Tres ausencias sin previo aviso del domicilio en el plazo de un mes
- Falseamiento u ocultación en los datos e información necesarios para la valoración del expediente e concesión o renovación del servicio
- Reiteración de tres faltas leves de igual o distinta naturaleza en el plazo de seis meses.

Infracciones muy graves: Aquellas que atenten los derechos constitucionalmente reconocidos de las personas, así como aquellas que causen un importante perjuicio en la prestación del servicio. Se valorarán como tales:

- Dispensar al personal del servicio trato discriminatorio, degradante o incompatible con la dignidad de las personas
- Más de tres ausencias, sin previo aviso, del domicilio, en el plazo de un mes
- Reiteración de tres faltas graves de igual o distinta naturaleza en el plazo de seis meses.

Régimen de prescripción. Las faltas leves prescribirán al mes, las faltas graves prescribirán a los dos meses y las faltas muy graves a los seis meses.

## **19.2.- Sanciones**

Calificadas las infracciones, serán sancionadas con la imposición de alguna o algunas de las siguientes sanciones:

En el caso de infracciones leves:

- Amonestación verbal y privada por parte del/la trabajador/a social responsable del servicio, de la cual se realizará diligencia en el expediente de la persona usuaria.

En el caso de infracciones graves:

- Amonestación escrita por la Dirección Técnica de Servicios Sociales, en la que conste la infracción cometida.
- Baja temporal del servicio por un período entre quince días y un mes, atendiendo a la intencionalidad, reiteración y gravedad del daño causado, mediante acuerdo tomado por la Dirección Técnica de Servicios Sociales, en el que conste la infracción cometida.

En el caso de infracciones muy graves:

- Baja temporal del servicio por un plazo superior a un mes o baja definitiva del servicio.

#### **DISPOSICION ADICIONAL**

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. Además, será de aplicación el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

#### **DISPOSICION FINAL**

De acuerdo con lo que establece la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen local en su artículo 70.2: <<...Las ordenanzas, ...se publicarán en el “Boletín Oficial” de la Provincia y no entrarán en vigor hasta que se haya publicado completamente su texto y haya transcurrido el plazo –de quince días hábiles- previsto en el artículo 65.2 ...>>