



**Ajuntament
de Benicarló**
Serveis socials i polítiques
inclusives

ORDENANÇA REGULADORA DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

PREÀMBUL

TÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

- Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació
- Article 2. Definicions i característiques
- Article 3. Objectius del servei

TÍTOL II. PRESTACIÓ DEL SERVEI

- Article 4. Persones destinatàries
- Article 5. Modalitats del servei
- Article 6. Prestacions excloses del servei
- Article 7. Règim de compatibilitats
- Article 8. Freqüència i intensitat del servei

TÍTOL III.- GESTIÓ DEL SERVEI

- Article 9. Accés al servei.
- Article 10. Procediment d'actuació.
- Article 11. Deure de col·laboració en el servei
- Article 12. Gestió de la llista d'espera
- Article 13. Seguiment, modificació i baixes del servei

TÍTOL IV.- DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

- Article 14. Drets de les persones usuàries del servei
- Article 15. Obligacions de les persones usuàries del servei

TÍTOL V.- RÈGIM SANCIONADOR

- Article 16. Infraccions
- Article 17. Sancions

DISPOSICIONS ADDICIONALS

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

DISPOSICIÓ FINAL

ANNEX BAREM

PREÀMBUL

La Comunitat Valenciana va assumir la competència exclusiva en matèria de serveis socials prevista en l'article 148.1.20 de la Constitució Espanyola, a través de l'article 49.24 de la Llei Orgànica 1/2006, de 10 d'abril, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

La Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local regula les competències pròpies dels municipis, incloent en el seu article 25.2.e) l'*Avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social* i la Llei 8/2010, de 23 de juny, de la Generalitat, de Règim Local de la Comunitat Valenciana, en l'article 33. k) estableix com a competències municipals la *Prestació dels serveis socials, promoció, reinserció social i promoció de polítiques que permeten avançar en la igualtat efectiva d'homes i dones*.

La Llei 3/2019, de 18 de febrer, de Serveis Socials Inclusius de la Comunitat Valenciana, es converteix en el marc regulador dels serveis socials en la Comunitat Valenciana, declarant a l'article 5.3 el seu caràcter de servei públic essencial perquè d'ell se'n deriven prestacions indispensables per a satisfer les necessitats bàsiques personals i millorar les condicions de la qualitat de vida de la ciutadania.

Paral·lelament, estableix una distribució de les competències entre la Generalitat i les entitats locals de l'àmbit territorial, establint en el seu article 29.1.b) entre les competències pròpies dels municipis de la Comunitat Valenciana *la provisió i la gestió dels serveis socials d'atenció primària de caràcter bàsic als quals fa referència l'article 18.1*, en l'apartat del qual s'inclou el Servei de promoció de l'autonomia que desenvoluparà la prevenció, el diagnòstic i la intervenció en situacions de diversitat funcional o discapacitat, dependència o vulnerabilitat, fomentant les relacions convivencials durant tot el cicle vital de les persones.

Dins del Catàleg de Prestacions del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials (article 36) s'inclou l'Ajuda a domicili, entesa com les cures i actuacions realitzades principalment en el domicili i en l'entorn social de la persona amb la finalitat d'atendre les necessitats de la vida diària.

Diverses disposicions legals han incidit en l'aplicació del Servei d'Ajuda a domicili, principalment la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència i el Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques.

L'objectiu del Servei d'Ajuda a domicili, tant el que s'adreça a persones amb reconeixement del grau de dependència com als que no disposant d'aquest reconeixement manifesten una situació d'especial necessitat, és mantindre, en la mesura que siga possible, a la persona usuària en el seu entorn habitual en les millors condicions de vida possible, si bé ha de propiciar-se la derivació cap a altres recursos més idonis quan la seua situació requerisca de cures més especialitzades, que donen major resposta a les seues necessitats (centres de dia, residències de tercera edat, centres de salut mental,...).

El SAD és una prestació comunitària, inclosa en les polítiques de serveis socials, de caràcter complementari i transitori, que no eximeix a 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 habitual mentre siga possible i convenient.





TÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació

L'objecte d'aquesta ordenança és regular la prestació del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) en l'Ajuntament de Benicarló en les modalitats de SAD per a persones en situació de dependència i SAD ordinari per a persones amb especial necessitat.

Article 2. Definicions i característiques

La *Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de Serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana* defineix l'atenció domiciliària com la intervenció per a la millora de les condicions de qualitat de vida de les persones per mitjà de l'atenció domiciliària a aquestes i a la seua família, i, si és el cas, unitat familiar, d'acord amb les seues necessitats.

Aquesta prestació comprèn l'ajuda a domicili definida com el conjunt de cures i actuacions realitzades principalment en el domicili i en l'entorn social de la persona amb la finalitat d'atendre les necessitats de la vida diària i de prestar suport personal de caràcter polivalent i preventiu, seguiment i acompanyament per a les persones i, en el seu cas, unitat familiar, que presenten dificultats físiques, intel·lectuals, cognitives, de salut mental o socials, o es troben en situació de vulnerabilitat.

La *Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència* defineix a l'article 23 el SAD com el conjunt d'actuacions dutes a terme en el domicili de les persones en situació de dependència amb la finalitat d'atendre les seues necessitats de la vida diària, prestades per entitats o empreses, acreditades per a aquesta funció.

El *Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques de la Generalitat Valenciana* defineix el SAD com el conjunt d'actuacions dutes a terme en el domicili de les persones en situació de dependència amb la finalitat d'atendre les seues necessitats de la vida diària i incrementar la seua autonomia, afavorint la permanència en aquest, en condicions adequades.

El SAD, com un servei integrat dins l'atenció primària de caràcter bàsic, té les característiques següents:

- a) Universal.
- b) Caràcter generalista i polivalent.
- c) Enfocament comunitari.
- d) Caràcter preventiu i integrador.
- e) Professional.

En el desenvolupament de la prestació d'aquest servei intervindran, en un primer nivell, els professionals de l'equip d'intervenció social d'atenció primària bàsica, que exerceixen una labor de caràcter tècnic (diagnòstic, seguiment, avaluació) en coordinació amb els professionals del mateix equip o en col·laboració amb d'altres serveis i programes de protecció social. En un segon nivell intervindran els i les auxiliars d'ajuda a domicili com a professionals que s'encarreguen de l'execució.

A més, per a possibilitar una actuació integral, podran participar-hi altres professionals dels serveis socials d'atenció primària, per a la realització de tasques administratives, organitzatives i psicoeducatives que siguen necessàries.

Article 3. Objectius del servei.

Els objectius del SAD s'articulen en quatre grans grups:

1.- Assistencial:

- Suport en la realització d'aquelles activitats de la vida diària que no puguem exercitar per si soles, realitzant tasques d'atenció personal i/o domèstiques.
- Atendre situacions conjunturals de crisis personals o familiar.
- Promoure l'adequació de l'habitatge a les necessitats de la persona.

2.- Preventiu:

- Col·laborar en el manteniment de la persona usuària en el seu entorn habitual.
- Millorar l'equilibri personal de la persona usuària, de la seua família i del seu entorn, mitjançant el reforçament dels vincles familiars, veïnals i d'amistat.
- Evitar o retardar l'internament de persones en institucions.
- Prevenir el risc de marginació, aïllament o abandó i el progressiu deteriorament de la persona.

3.- Rehabilitador:

- Estimular i potenciar l'autonomia personal.
- Millorar la capacitat de les persones per a desenvolupar-se en el seu mitjà habitual.

4.- Psicoeducatiu:

- Potenciar un marc de convivència saludable i una relació positiva amb l'entorn personal.
- Estimular l'adquisició d'hàbits que afavorisquen l'adaptació al medi i faciliten la continuïtat en aquest.
- Proporcionar elements educatius en competències parentals.
- Promocionar l'adquisició de competències personals i socials.
- Afavorir la participació de les persones i de les unitats de convivència en la vida de la comunitat.



TÍTOL II. PRESTACIÓ DEL SERVEI

Article 4. Persones destinatàries

Podran rebre el SAD, totes aquelles persones i unitats familiars amb residència efectiva en el municipi de Benicarló, que necessiten suport per a l'exercici de la seua autonomia i requerisquen assistència per a continuar en el seu entorn habitual.

I en concret:

- Persones que tinguen reconeguda la situació de dependència i que a través de la corresponent resolució del Programa Individual d'Atenció (PIA) se'ls haja prescrit el SAD.
- Persones amb especials necessitats que manifesten dificultats per a la realització de les activitats bàsiques de la vida diària, no reconegudes com a persones en situació de dependència.

En el cas d'existir descendents o ascendents de primer grau, per a poder gaudir del servei, aquests hauran d'acreditar la impossibilitat física, psíquica o econòmica per a poder atendre a la persona sol·licitant, i previ informe tècnic, es podrà valorar la possibilitat de concedir el SAD.

- Persones o famílies amb necessitat de suport familiar.



Article 5. Modalitats de prestació del servei

Sobre la base de la varietat de recursos que s'ofereixen des d'aquesta prestació professional, podem agrupar-los en tres tipus d'actuacions:

5.1. De caràcter personal

Engloben totes aquelles activitats que es dirigeixen a la persona usuària del servei, quan aquesta no pot realitzar-les per si mateixa, o quan necessita:

- Suport en la neteja i cura personal a fi de mantindre la higiene corporal, amb especial atenció a enllitats i incontinents.
- Ajuda per a la ingesta d'aliments per via oral sempre que la persona usuària no siga autònoma per a realitzar per si mateixa l'activitat.
- Supervisió, si escau, de la medicació simple prescrita per personal facultatiu i de l'estat de salut per a la detecció i comunicació de qualsevol canvi significatiu.
- Suport a la mobilització tant dins com fora del domicili, incloent-hi: alçar-se/ficar-se al llit, passejar per la casa, pujar/baixar escales.
- Acompanyar, conversar, parlar, dialogar amb la persona.
- Acompanyament fora de la llar per a la realització de diverses gestions, com ara visites mèdiques, tramitació de documents, compra de medicació, acompanyament de menors al col·legi i altres anàlogues.
- Ajuda en el maneig de productes de suport.
- Facilitar activitats d'oci i/o d'estimulació cognitiva en la llar.
- Altres atencions de caràcter personal no recollides en els apartats anteriors, que puguin facilitar la seua autonomia i relació amb l'entorn.

5.2. De caràcter psicosocial i educatiu

Es refereixen a les intervencions tècnic-professionals, formatives i de suport al desenvolupament de les capacitats personals, a l'afectivitat, a la convivència i a la integració en la comunitat on es desenvolupe la vida de la persona usuària, així com al suport a l'estructuració familiar.

Pot incloure les activitats següents:

- Planificació d'higiene familiar.
- Informació i aprenentatge d'hàbits de vida saludables.
- Formació en hàbits convivencials (família, entorn, etc.).
- Observació de relacions familiars i socials amb la finalitat de detectar canvis situacionals que puguin influir en la intervenció.
- Suport en el desenvolupament de capacitats personals en les funcions parentals.
- Foment d'habilitats per a l'organització econòmica i familiar.
- Suport en el desenvolupament de capacitats per a la integració en la comunitat.
- Altres atencions de caràcter complementari no recollides anteriorment, que puguin afavorir la seua integració social.

5.3. De caràcter domèstic

S'entenen com a tals, aquelles activitats i tasques que es realitzen de forma quotidiana en la llar, com ara:

- L'alimentació. Comprendrà, entre unes altres, les labors de compra i la preparació d'aliments en la llar o, si escau, facilitar la provisió dels menjars a domicili.
- La roba. Comprendrà les funcions de llavar-la, ordenar-la, comprar-la i altres anàlogues.
- La neteja habitual i higiene quotidiana de l'habitatge de la persona titular; comprendrà entre unes altres: fer el llit, agranar, fregar el paviment, escurar la vaixel·la.
- I en general suport a l'organització i ordre domèstics.

Les tasques concretes i detallades a realitzar en cada cas seran descrites en el projecte d'intervenció que elaborarà el professional de referència.



Article 6. Prestacions excloses del SAD

Queden excloses dels apartats anteriors les actuacions següents:

- L'atenció a altres membres de la unitat familiar que no hagen sigut previstos en la valoració, proposta tècnica i concessió del servei.
- L'atenció a animals de companyia.
- Fer arranjaments de la casa de certa entitat (tasques de pintura, empaperat, etc.).
- Neteja fora de la llar (escala, replanell, pati...).
- Realització d'aquelles tasques domèstiques que suposen un risc físic per a la persona auxiliar d'ajuda a domicili i/o perill per a la salut, d'acord amb la legislació vigent en matèria laboral.
- La "neteja extraordinària" de l'habitatge quan es trobe en males condicions d'higiene.
- Anar a buscar la persona usuària a un lloc que no siga el seu domicili habitual, excepte proposta tècnica.
- Utilització de vehicle per les auxiliars per a desplaçaments amb els usuaris.
- Els serveis prestats per personal voluntari.
- Les actuacions de caràcter sanitari i unes altres que requerisquen una qualificació professional específica. En concret:
 - Col·locar o llevar sondes.
 - Subministrar medicació que implique especialització per part de qui l'administra.
 - La realització d'exercicis específics de rehabilitació que impliquen un cert grau de coneixement i especialització per part de qui l'administre.
 - Realitzar cures.

De manera general, no es prestarà el servei en allò que no estiga directament relacionat amb l'atenció a la persona usuària i establert pel professional de serveis socials de referència.

Article 7. Règim de compatibilitats

Per al conjunt de la població que no tinga reconegut el grau de dependència, el SAD serà compatible amb les prestacions professionals, econòmiques i tecnològiques del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials que contribuïsquen a la consecució dels objectius previstos per a aquest.



Sense perjudici del que s'estableix en el *Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques*, per a les persones amb grau de dependència reconegut, sempre que s'haja tramitat la sol·licitud corresponent del recurs SAD/PVS SAD i mentre es faça efectiva la corresponent resolució del PIA per part de la Conselleria competent, el SAD podrà ser concedit per l'entitat local a través del procediment ordinari i serà compatible amb:

- a) Serveis de prevenció i promoció de l'autonomia personal o amb la Prestació econòmica vinculada al Servei de prevenció i promoció de l'autonomia personal.
- b) Servei de Teleassistència.
- c) Servei de centre d'atenció diürna o amb la Prestació econòmica vinculada al Servei d'atenció diürna (compatible per a Graus III i II) i amb el Centre Ocupacional (compatible per a Graus III, II i I).

Ateses les necessitats d'aquelles persones que acudisquen a centres de dia, les tasques del SAD es concretaran com a màxim en les següents:

1. Alçar.
2. Aseo bàsic, canvi de bolquer i vestir.
3. Acompanyar.

Article 8. Freqüència i intensitat del servei

8.1. Per a les persones que no tinguen reconegut el grau de dependència.

La intensitat del servei es determinarà sobre la base del nombre d'hores setmanals, mitjançant intervals horaris i tipologia del servei.

Amb caràcter general, la prestació es desenvoluparà de dilluns a divendres, segons la programació que realitzen de forma específica per a cada persona usuària els serveis socials d'atenció primària bàsica.

Amb caràcter general el nombre màxim d'hores del SAD s'estableix en 10 hores setmanals. Es podrà concedir major intensitat horària sempre i quant estiga degudament justificada la necessitat en l'informe del professional de referència i existisca disponibilitat per raons del servei.

8.2. Per a les persones amb resolució de SAD de dependència.

El servei de caràcter personal i domèstic es prestarà amb les intensitats que detalle la mateixa resolució PIA emesa per la Conselleria competent, sempre respectant les intensitats establides per a cada grau de dependència en la normativa vigent.

De manera general, quan les característiques de la persona usuària del SAD requerisca atenció per part de més d'un/a auxiliar i no estiga disponible la família o les ajudes tècniques necessàries, el servei a prestar s'incrementarà amb un reforç d'una altra persona auxiliar per a l'atenció o mobilització de la persona usuària. Aquest reforç tindrà la durada mínima necessària per a la correcta atenció de la persona usuària i computarà com a hores efectivament prestades a l'efecte d'establir la freqüència i intensitat.

Si la persona usuària viu de manera rotatòria entre diversos domicilis situats en el mateix municipi, i ho fa de forma organitzada i seqüenciada, es podrà valorar la concessió de SAD en cadascun d'aquests domicilis.

En aquests casos, els períodes de prestació del servei seran com a mínim d'un mes de durada, i el servei sempre estarà lligat a la realització de tasques personals o de suport a la persona beneficiària en el domicili, no domèstiques.

TÍTOL III. GESTIÓ DEL SERVEI

Article 9. Accés al servei SAD

L'accés al SAD es realitzarà a través dels serveis socials d'atenció primària bàsica, primer nivell d'atenció del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, i podrà derivar-se de les següents modalitats d'accés:



9.1. Accés directe

Accediran al SAD des d'aquesta modalitat, aquelles persones que tinguen reconeguda la situació de dependència, i que els haja sigut reconegut el SAD com a modalitat d'intervenció adequada a les necessitats de la persona en la corresponent resolució aprovatòria del Programa Individual d'Atenció (PIA) per part de la conselleria competent.

9.2. Accés ordinari

Podran accedir al SAD aquelles persones que no tinguen reconegut un grau de dependència i que:

- a) Pertanguen a un dels grups recollits en l'article 4 i que el servei sol·licitat siga un recurs tècnicament adequat. A aquests efectes, l'adequació del servei s'acreditarà mitjançant informe del tècnic municipal (Model II), que contindrà el diagnòstic social de la persona interessada.

A fi de determinar la prioritat en l'accés al SAD, es valoraran la capacitat funcional, la situació sociofamiliar i xarxes de suport, la situació de l'habitatge habitual, situació econòmica i qualsevol circumstància de rellevància que s'estime en la valoració tècnica aplicant el barem corresponent (Annex Barem).

- b) Acrediten la residència efectiva en el municipi de Benicarló en el moment de la sol·licitud i durant la prestació del servei.
- c) Aporten la documentació requerida a l'article 10.2.
- d) Accepten les condicions del servei.

9.3. Accés d'urgència

Per a accedir al SAD des d'aquesta modalitat es requerirà l'existència d'una situació sobrevinguda degudament justificada (malaltia del sol·licitant, accident, intervencions, incapacitat o impossibilitat d'assumir les cures per part del cuidador principal...) que minve la capacitat per al desenvolupament de les activitats bàsiques de la vida diària de la persona sol·licitant i que aquesta no dispose de suports suficients en el seu entorn habitual.

Article 10.- Procediment d'actuació.

S'estableixen tres procediments diferents d'acord amb les formes d'accés establides anteriorment:

10.1. Procediment directe (SAD de dependència)

Procediment de concessió directa derivat del reconeixement de la situació de dependència en virtut de resolució dictada per la Conselleria competent i de l'aprovació del Programa Individual d'Atenció (PIA).

En aquests casos, una vegada notificada la resolució aprovatòria del programa individual d'atenció (PIA), en què s'estableix el SAD i determina la data d'inici, l'Ajuntament procedirà a prestar els serveis prescrits, d'acord amb el que s'estableix en la resolució, i subscriurà el document de compromís de la persona usuària que li facilitarà serveis socials.



10.2. Procediment ordinari

El procediment s'iniciarà d'ofici, o a instància de part, amb independència de la modalitat del servei.

En la sol·licitud (Model I), la persona interessada podrà autoritzar l'administració a la consulta en fitxers públics i a la cessió i intercanvi d'informació per a programes socio-sanitaris i, si escau, a la cessió de les seues dades a les empreses prestadores del servei per a la seua exclusiva utilització en la gestió de la prestació sol·licitada. En qualsevol cas, aquest consentiment haurà de ser manifest per part de la persona interessada.

L'expedient de SAD haurà de contindre la documentació següent que se li exigirà a la persona sol·licitant si no consta en el seu expedient familiar:

1. DNI, NIE o passaport de la persona sol·licitant i de tots els membres de la unitat familiar.
2. Llibre de família (si hi ha xiquets, xiquetes o adolescents en la unitat familiar).
3. Targeta SIP de la persona sol·licitant.
4. Declaració de la renda de l'últim exercici de la persona sol·licitant i de tots els membres de la unitat familiar.
5. Justificant d'ingressos econòmics mensuals de tots els membres de la unitat familiar en el cas de no estar obligats a realitzar declaració de renda.
6. En cas de persones en situació de discapacitat: certificat acreditatiu.
7. Informe de salut per al reconeixement de prestacions socials, si escau.
8. Justificant acreditatiu o compromís de la tramitació del reconeixement de la situació de dependència, si s'escau.

Els serveis socials municipals podran exigir els documents complementaris que durant la tramitació de l'expedient considere oportuns, en relació amb la prestació sol·licitada.

La persona sol·licitant podrà aportar qualsevol altre document acreditatiu de les seues circumstàncies.

A l'efecte d'aquesta ordenança s'entendrà com a **unitat familiar** la formada per la persona usuària i altres persones que conviuen amb aquesta en un mateix habitatge o allotjament en virtut de vincles matrimonials o d'una relació permanent anàloga a la conjugal. També formen part de la unitat familiar les persones menors d'edat que es troben sota la guarda de fet de la persona titular de forma temporal o majors d'edat amb discapacitat que requerisquen de mesures de suport en l'exercici de la seua capacitat jurídica.

Examinada la documentació, es requerirà a la persona sol·licitant perquè en un termini de deu dies esmene l'omissió dels requisits exigits en la sol·licitud o s'acompanye de la documentació preceptiva, amb indicació que si no ho fa així, es considerarà que ha desistit de la seua petició i es procedirà a l'arxivament de les actuacions, amb una resolució prèvia de l'entitat local, que li serà notificada.

Per a la instrucció del procediment es podran realitzar d'ofici totes les actuacions que s'estimen necessàries per a la determinació, coneixement i comprovació de les dades en virtut de les quals ha de pronunciar-se la resolució de concessió o denegació del servei, i es podrà requerir a les persones interessades els aclariments o documentació addicional necessària per a resoldre.

En el supòsit d'inactivitat de la persona interessada en el compliment d'aquest tràmit, transcorreguts tres mesos, es produirà la caducitat del procediment, d'acord amb el que es disposa en l'article 95 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.

En la tramitació administrativa de les sol·licituds d'alta, modificació o baixa del servei es tindran en compte les següents particularitats. El personal administratiu rebrà les sol·licituds, i si escau, actuarà conforme preveu l'article 68.1 de la Llei 39/2015. Posteriorment, es derivarà la sol·licitud a un tècnic dels serveis socials d'atenció primària, que actuarà com a instructor.

Serà necessària una visita domiciliària per part del tècnic assignat, així com l'elaboració del preceptiu informe, en el qual s'acrediten els requisits i s'efectue el diagnòstic de la situació i la proposta del servei corresponent, que en tot cas estarà motivada. En l'informe es proposarà la concessió o la denegació del servei. (Model II).

Aquest informe s'acompanyarà de:

- La Fitxa de dades de la prestació (Model III).
- El Compromís de la persona usuària (Model IV).

En cas de proposar la denegació s'especificarà el motiu o motius que l'originen.

Es crea la Comissió Tècnica del SAD amb la finalitat última de garantir els mateixos criteris en la concessió i denegació de sol·licituds. Estarà formada per la coordinadora de serveis socials, la tècnic responsable de la gestió del SAD, els tècnics dels serveis socials d'atenció primària que actuen com a instructors, tots ells amb veu i vot; i una funcionària (auxiliar/administrativa) que exercirà les funcions de secretaria amb veu.

La Comissió en els expedients podrà:

1. Validar l'informe proposta de concessió o denegació del tècnic instructor.
2. Retornar l'informe perquè torne a emetre un nou informe proposta.
3. Validar l'informe i emetre de forma motivada una proposta diferent.

Per la vàlida constitució de les sessions haurà d'estar present la coordinària de serveis socials, la tècnic responsable de la gestió del SAD, mínim la meitat dels tècnics instructors, i la funcionària que exercisca les funcions de secretaria. S'alçarà acta de les sessions, en indicació dels expedients de sol·licituds, especificant la decisió presa, de la que haurà de constar la motivació, excepte en el cas de validació.

Una vegada validada una sol·licitud per la Comissió Tècnica, la tècnic responsable del servei SAD, i en cas d'impossibilitat la coordinària de serveis socials, emetrà l'informe proposta que elevarà a l'òrgan competent per a que dicte la resolució corresponent.

Es dictarà resolució en el termini màxim de tres mesos, comptat des de l'endemà que s'haja completat la documentació preceptiva.

La resolució, que posa fi al procediment administratiu, haurà de ser comunicada per escrit a la persona sol·licitant i recollirà la concessió o denegació de la prestació sol·licitada amb el següent detall:

En cas de **concessió** s'indicarà:

- Modalitat de prestació del servei.
- Hores setmanals.
- Periodicitat: dies/setmana.
- Període de durada del servei i/o data de revisió.
- Inici del servei o si la sol·licitud queda en llista d'espera, en els casos de SAD per a persones que no tenen reconeguda la situació de dependència.





En cas de **denegació**, haurà d'estar prou motivada, per alguna de les causes següents:

- No tindre residència efectiva en el municipi.
- No presentar la documentació requerida, la qual cosa suposarà el desistiment de l'interessat.
- La persona sol·licitant no acredita suficientment la necessitat de suport objecte d'aquest servei.
- L'objecte del servei és insuficient per a cobrir les necessitats d'atenció de la persona sol·licitant.
- Els ascendents o descendents de primer grau no acrediten suficientment la seva impossibilitat física, psíquica o econòmica per a poder atendre les necessitats de la persona sol·licitant.
- L'habitatge no reuneix les condicions mínimes necessàries en quant a higiene i salubritat.
- La demanda és exclusivament per a realitzar tasques de caràcter domèstic.
- Negativa de la família a col·laborar en la intervenció.

Si transcorreguts sis mesos des de la sol·licitud no hi ha resolució i notificació expressa s'entendrà que la sol·licitud ha sigut desestimada.

Les sol·licituds amb desistiment del sol·licitant o defunció d'aquest durant el transcurs de la tramitació, seran arxivades a través de l'oportuna resolució.

Es considerarà renúncia a la concessió del SAD el transcurs d'un mes de la data d'inici del servei que figure en la resolució sense iniciar per causes imputables a la persona usuària. Es deixarà sense efectes la concessió mitjançant resolució.

10.3. Procediment d'urgència

En cas d'extrema i urgent necessitat, es podrà iniciar la immediata prestació del servei, a proposta dels serveis socials d'atenció primària bàsica, sense perjudici de la posterior tramitació de l'expedient.

Aquesta situació es considerarà sempre a proposta d'un tècnic dels serveis socials d'atenció primària, degudament motivada, que serà remesa a la Comissió Tècnica del SAD qui l'haurà de validar. Una vegada validat per la Comissió Tècnica el servei per urgència, la tècnic responsable del servei SAD, emetrà l'informe proposta que elevarà a l'òrgan competent per a que dicte la resolució.

Dins del termini de 15 dies des de l'inici del servei, haurà d'iniciar-se la tramitació del procediment ordinari i acordar l'aplicació al procediment de la tramitació per urgència conforme l'article 33 de la Llei 39/2015.

Article 11. Deure de col·laboració en el servei.

1. En el desenvolupament del servei ha de col·laborar activament el beneficiari, la seua unitat familiar i, si escau, els familiars obligats a prestar aliments, en tan alt grau com resulte imprescindible i els resulte possible.
2. Quan s'aprecie l'existència de familiars obligats a prestar aliments, segons l'article 143 del Codi Civil, que malgrat trobar-se en disposició de complir amb el citat precepte legal mantinguen en situació d'abandó al beneficiari del servei, es donarà compte al Ministeri Fiscal, als efectes previstos al tercer paràgraf de l'article 148 del Codi Civil. En tal cas, previ informe, es podrà valorar la possibilitat de concedir el SAD a la persona que ho sol·licita.

Article 12. Gestió de la llista d'espera

En l'accés ordinari del Servei d'Ajuda a Domicili, si la resolució és estimatòria però no hi hagueren hores de servei disponibles, la persona beneficiària quedaria en llista d'espera i es podria incorporar a la prestació del servei en funció de la valoració i puntuació obtinguda en el moment en que hi hagueren hores disponibles.

En cas d'igual valoració i puntuació es prioritzarà la data de sol·licitud registrada en el document.

Article 13. Seguiment, modificació i baixes del servei

Una vegada iniciat el servei es durà a terme un seguiment de cada cas realitzat pels tècnics dels serveis socials d'atenció primària.

El seguiment periòdic possibilitarà l'adaptació del servei a les necessitats de la persona usuària.

La prestació del servei podrà ser modificada tant en el contingut de les actuacions com en les hores assignades, sempre que es produïsquen variacions en la situació de la persona o unitat familiar que va donar origen a la concessió inicial.

Les modificacions i baixes es poden produir per sol·licitud de la persona interessada o representant legal, o bé a proposta del professional de referència de serveis socials a la vista dels canvis de la situació, tant del servei com de la persona, que va motivar la primera concessió.

Tota baixa o modificació haurà d'acordar-se mitjançant resolució motivada.

Les baixes del servei podran ser de dos tipus: temporals i definitives.

Tindran la consideració de baixes temporals aquelles que signifiquen un cessament temporal en la prestació del servei durant un període màxim d'un mes, per alguna de les circumstàncies següents:

- a) Hospitalitzacions curtes.
- b) Ingressos temporals en centres residencials.
- c) Canvis temporals en la unitat familiar.
- d) Absències domiciliàries temporals (períodes vacacionals).
- e) Per criteri professional motivat.

La prestació del servei d'ajuda a domicili serà baixa definitiva per algunes de les circumstàncies següents:

- a) Defunció de la persona usuària.
- b) Finalització del període per al qual va ser reconegut sense que es produïska la seua renovació.
- c) Renúncia expressa de la persona usuària o del seu representant legal.
- d) Ocultació o falsedat comprovada en les dades que s'han tingut en compte per a concedir-lo.
- e) Modificació permanent de les circumstàncies que van donar origen a la concessió de la prestació del servei.
- f) Absència injustificada de la persona usuària del domicili per temps superior a un 30% en una mensualitat del servei.
- g) Incompliment reiterat per la persona usuària d'algun dels deures recollits en la normativa, amb la tramitació prèvia de l'expedient sancionador corresponent.
- h) Per renúncia a un altre recurs social més idoni i incompatible amb el SAD.
- i) Per accés a un altre recurs o servei incompatible amb el SAD.
- j) Per qualsevol altra causa que impossibiliti el normal funcionament del servei.





TÍTOL IV.- DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Article 14. Drets de les persones usuàries del servei.

Les persones usuàries del servei d'ajuda a domicili tenen dret a:

- a) Ser respectades i tractades amb dignitat.
- b) Accedir, romandre i cessar en la utilització del servei per voluntat pròpia.
- c) La confidencialitat en la recollida i el tractament de les seues dades, d'acord amb la normativa vigent.
- d) Dret a demanar l'oportuna identificació a totes les persones que, amb motiu del servei, accedisquen al seu domicili.
- e) Rebre les prestacions concedides i de la manera que li hagen sigut determinades en la resolució adoptada, d'acord amb la problemàtica que planteja i la posterior valoració tècnica.
- f) Rebre orientació sobre els recursos alternatius que, si escau, resulten necessaris.
- g) Rebre informació puntual de les modificacions que puguen produir-se en el règim del servei.
- h) Ser informats sobre l'estat de tramitació del seu expedient.
- i) Ser escoltats sobre les incidències rellevants que observen en la prestació del servei, així com a conèixer les vies formals establides per a formular queixes i suggeriments.
- j) Realitzar l'avaluació sobre qualitat del servei.
- k) Qualsevol altra que els reconega la normativa vigent.

L'exercici d'aquests drets podrà veure's modificat en situacions de necessitat per raons organitzatives i calendari oficial de festius.

Article 15. Obligacions de les persones usuàries.

Les persones usuàries del SAD estan obligades a:

- a) Acceptar i complir les condicions que exigeix el servei.
- b) Facilitar l'exercici de les tasques del personal que atén el servei, així com posar a la seua disposició els mitjans materials adequats per al desenvolupament d'aquestes.
- c) Mantindre un tracte correcte i cordial amb les persones que presten el servei, respectant les seues competències professionals.
- d) Informar de qualsevol canvi que es produïska en la seua situació personal, familiar, social i econòmica que puga donar lloc a la modificació, suspensió o extinció del servei.
- e) Romandre en el domicili durant la prestació del servei i comunicar amb suficient antelació qualsevol absència temporal del domicili que impedisca la prestació del servei.
- f) No exigir tasques o activitats no incloses en el Programa Individual d'Atenció o en el projecte d'intervenció.
- g) Posar en coneixement del tècnic responsable del servei qualsevol anomalia o irregularitat que detecte en la prestació.
- h) Mantindre als animals de companyia en les condicions adequades per evitar tot tipus de riscos i contagis al personal que l'atén al domicili.

- i) Facilitar les dades sanitàries relatives als membres de la unitat familiar, a fi de complir el que s'estableix en la normativa de prevenció de riscos laborals.

TÍTOL V.- RÈGIM SANCIONADOR

Article 16. Infraccions

Constituiran infraccions les accions o omissions que vulneren el que s'estableix en la normativa municipal, així com l'estatal i autonòmica que resulte aplicable.

Les infraccions es classificaran en lleus, greus i molt greus.

Les infraccions lleus són aquelles que siguen d'escassa rellevància, es cometen per simple negligència o constitueixen incompliments que no causen greu crebant en la prestació del servei.

Seran infraccions lleus:

- Tractar sense el respecte degut el personal del servei.
- Absència del domicili (fins màxim de 10% del servei previst en un període d'un mes), sense previ avís.
- Incompliment de les tasques i horaris fixats pels serveis socials (fins màxim de 6 en un període d'un mes).

Les infraccions greus són aquelles que impliquen conducta de caràcter dolós i les que causen greu crebant a la prestació del servei.

Seran infraccions greus:

- Insult al personal adscrit al servei.
- Absència del domicili (fins màxim de 20% del servei previst en un període d'un mes), sense previ avís.
- Incompliment de les tasques i horaris fixats pels serveis socials (fins màxim de 6 en un període d'un mes), si prèviament dins dels 18 mesos anteriors ha estat sancionat 2 vegades per esta mateixa infracció.
- Falsejament o ocultació en les dades i informació necessàries per a la valoració de l'expedient de concessió o renovació del servei.

Les infraccions molt greus són aquelles que atempten els drets constitucionalment reconeguts a les persones, així com les que causen molt greu crebant a la prestació del servei.

Seran infraccions molt greus:

- Dispensar al personal del servei tracte discriminatori, degradant o incompatible amb la dignitat de les persones.
- Incompliment del contingut del contracte d'intervenció.
- Absència del domicili (fins màxim de 30% del servei previst en un període d'un mes), sense previ avís.
- Reiteració de tres faltes greus d'igual o diferent naturalesa en el termini de sis mesos.

Prescripcions: Les faltes lleus prescriuran al mes, les faltes greus, prescriuran als tres mesos i les molt greus als sis mesos.





Article 17. Sancions

Qualificades les infraccions, seran sancionades amb la imposició d'alguna o algunes de les sancions següents:

En el cas d'infraccions lleus:

- Amonestació verbal i privada per part del professional responsable del servei, de la qual es realitzarà diligència en l'expedient de la persona usuària.

En el cas d'infraccions greus:

- Amonestació escrita per l'òrgan competent en la qual conste la infracció comesa.
- Baixa temporal del servei per un període d'entre quinze dies i un mes, atesa la intencionalitat, reiteració i gravetat del mal causat, mitjançant acord pres per l'òrgan competent, en la qual conste la infracció comesa.

En el cas d'infraccions molt greus:

- Baixa definitiva del servei, mitjançant l'acord pres per l'òrgan competent, en la qual conste la infracció comesa. La sanció inclourà el termini en el qual la persona usuària i la seua unitat familiar no podran tornar a presentar sol·licitud d'accés al servei SAD en este Ajuntament.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL ÚNICA. Habilitació

Es faculta a l'alcaldia per aprovar els formularis (models) als que fa referència la present Ordenança.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA PRIMERA. Règim dels expedients ja iniciats.

Els expedients en tramitació iniciats amb anterioritat a l'entrada en vigor de la present Ordenança conservaran els actes i tràmits realitzats sempre que no la contradiguen.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA SEGONA. Règim dels beneficiaris.

Dins del període de 6 mesos des de l'entrada en vigor de la presente Ordenança, es tramitarà un expedient que conclourà amb una resolució que ratificarà la concessió del servei SAD per l'accés ordinari a les persones que, a la seua entrada en vigor foren beneficiàries d'algun dels serveis regulats, amb indicació de la data de revisió.

DISPOSICIÓ FINAL ÚNICA. Entrada en vigor.

La present Ordenança entrarà en vigor una vegada publicada completament el seu text en el Butlletí Oficial de la Província i haja transcorregut el termini previst en l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local, per remissió a l'article 70.2 de la citada Llei.

ANNEX: BAREM



BAREM SERVEI AJUDA A DOMICILI

ANNEX

NOM I COGNOMS

EXPEDIENT

1 AUTONOMIA PERSONAL *

A Persones amb dificultats per a la realització de les activitats de la vida diària

A.1 Edat

Menor de 67

 0

Compresa entre 67 i 84

 1

Major de 85

 2

A.2 Situació de salut (segons informe mèdic)

A.2.1 Deterioració cognitiva

Normal

 0

Lleu

 1

Moderada

 2

Greu

 3

A.2.2 Autonomia per a les activitats de la vida diària

Independent

 0

Dependència lleu

 1

Dependència moderada

 2

Dependència severa

 3

Dependència total

 4

TOTAL APARTAT 1.A

B Persones o famílies amb necessitat de suport familiar

No necessita de suport per a les tasques

 0

Necessita estímul per a la realització de tasques domèstiques senzilles i suport per a altres tasques domèstiques més complexes

 1

Necessita control/soport per a l'adquisició d'hàbits (higiene, alimentació, educatius...)

 2

TOTAL APARTAT 1.B

2 SITUACIÓ SOCIOFAMILIAR *

A Persones amb dificultats per a la realització de les activitats de la vida diària

Viu amb familiars directes sense limitacions

 0

Sol/a però té familiars directes que es responsabilitzen

 1

Viu amb familiars directes amb limitació funcional o social

 2

Sol/a però no té familiars directes que es responsabilitzen

 4

TOTAL APARTAT 2.A

B	Persones o famílies amb necessitat de suport familiar (màxim 4 ítems)	
	La Unitat de convivència es troba integrada	<input type="checkbox"/> 0
	Manté contactes regularment amb la família extensa	<input type="checkbox"/> 0
	Manté contactes esporàdics amb la família extensa	<input type="checkbox"/> 1
	Cuidador/a principal en procés d'inserció sociolaboral (contractes esporàdics)	<input type="checkbox"/> 1
	Sol/a amb càrregues familiars	<input type="checkbox"/> 2
	Unitat familiar amb carència d'hàbits bàsics (educatius, higiènics,...)	<input type="checkbox"/> 2
	Hi ha factors de risc que produeixen desajustaments conviencials	<input type="checkbox"/> 2
	Unitat familiar amb greus conflictes relacionals	<input type="checkbox"/> 3
	Indicadors de desemparament modificables mitjançant l'aplicació, entre altres recursos, del SAD	<input type="checkbox"/> 4
	TOTAL APARTAT 2.B	<input type="text"/>
3	XARXA DE SUPORT	
	Rep suport suficient i adequat	<input type="checkbox"/> 0
	Es detecta necessitat de cures en la llar que no pot cobrir la seua xarxa de suport	<input type="checkbox"/> 2
	No manté cap relació i manca de xarxa de suport	<input type="checkbox"/> 2
	Es detecta necessitat de cures personals en el domicili que no pot cobrir la seua xarxa de suport	<input type="checkbox"/> 4
	Situació no sostenible en l'entorn on viu	<input type="checkbox"/> 6
	TOTAL APARTAT 3	<input type="text"/>
4	HABITATGE	
4.1	Tinença	
	Sense cost econòmic	<input type="checkbox"/> 0
	Llogada o amb hipoteca	<input type="checkbox"/> 1
	Viu en allotjament compartit	<input type="checkbox"/> 2
4.2	Salubritat	
	Bones condicions de salubritat i conservació	<input type="checkbox"/> 0
	Deficients condicions de salubritat i conservació	<input type="checkbox"/> 2
	En condicions que poden comprometre la salut	<input type="checkbox"/> 4
4.3	Habitabilitat	
	Disposa de suficients condicions d'habitabilitat, però hi ha barreres arquitectòniques o falta d'equipament	<input type="checkbox"/> 2
	Dèficits no superables, en condicions d'habitabilitat, equipament bàsic i/o barreres arquitectòniques	<input type="checkbox"/> 3
	TOTAL APARTAT 4	<input type="text"/>

5 SITUACIÓ ECONÒMICA PER CÀPITA	
Ingressos superiors a l'IPREM	<input type="checkbox"/> 0
Ingressos entre el 71% i el 100% de l'IPREM	<input type="checkbox"/> 2
Ingressos entre el 41% i el 70% de l'IPREM	<input type="checkbox"/> 3
Ingressos iguals o inferiors al 40% de l'IPREM	<input type="checkbox"/> 4
Manca de recursos econòmics	<input type="checkbox"/> 6
TOTAL APARTAT 5	<input type="text"/>
6 VALORACIÓ DEL RISC SI NO S'INTERVÉ	
No es detecta risc si no s'intervé	<input type="checkbox"/> 0
Hi ha risc lleu si no s'intervé	<input type="checkbox"/> 2
Hi ha risc greu si no s'intervé	<input type="checkbox"/> 4
TOTAL APARTAT 6	<input type="text"/>
7 ALTRES FACTORS	
Situacions no incloses en cap apartat anterior i que agreugen la situació. Especifiquen:	<input type="checkbox"/> 2
TOTAL APARTAT 7	<input type="text"/>

Puntuacions de cada apartat	
1. Autonomia personal (A o B)*	<input type="text"/>
2. Situació sociofamiliar (A o B)*	<input type="text"/>
3. Xarxa de suport	<input type="text"/>
4. Habitatge	<input type="text"/>
5. Situació econòmica per càpita	<input type="text"/>
6. Valoració de risc si no s'intervé	<input type="text"/>
7. Altres factors	<input type="text"/>
TOTAL PUNTUACIÓ	<input type="text"/>

*En aquests apartats les opcions A i B són excloents. Només s'aplicaran les puntuacions bé de "Persones amb dificultats per a la realització d'activitats de la vida diària" o bé de "Persones o famílies amb necessitat de suport familiar", en funció de la modalitat de prestació i de les característiques de la persona sol·licitant.