

# *Ayuntamiento de Massanassa*

## *Área de Secretaría*

### Ordenanza Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio del Municipio de Massanassa

Febrero 2019

Modificaciones publicadas en BOP

BOP núm. 29 de 11 de febrero de 2019

## PREÁMBULO

La constitución española, en su artículo 50, establece que los poderes públicos promoverán a los ciudadanos durante la tercera edad, su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio.

Asimismo, en su artículo 148.1.20 establece que las comunidades autónomas asumirán las competencias en materia de Asistencia Social, materia que se recoge posteriormente en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, en su artículo 49.1.24 donde se regula que la Generalitat tiene competencia exclusiva en Servicios Sociales.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local establece en su artículo 25.2 que el municipio ejercerá como competencia propia la “Evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social.”

La Ley 5/1997, de 25 de junio, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana regula en su Título II, la organización de los servicios sociales, estableciendo en su capítulo I, artículo 12.b., el contenido de los servicios sociales generales, estableciendo que uno de los servicios es el “Servicio de Ayuda a Domicilio, para prestar atención de carácter doméstico, psicológico, rehabilitador, social, personal y educativo, cuando la situación individual o familiar sea de especial necesidad, procurando la permanencia de la persona en su núcleo familiar o convivencial de origen.”

Además, en su punto d. establece que uno de los programas con los que también cuenta es el de Convivencia y Reinserción Social, “orientados a promover la convivencia social y familiar, así como a posibilitar la integración en la comunidad, todo eso por medio de servicios de asesoramiento y orientación, acciones divulgativas generales y ayudas a carencias familiares y de situaciones conflictivas con el fin de prevenir, poner remedio a los problemas derivados de la desintegración familiar y procurar la solución de situaciones carenciales, fomentando medios de inserción para colectivos con alto riesgo de marginalidad.”

El Servicio de Ayuda Domiciliaria también está fundamentado además por la entrada de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia y la Ley 12/2008, de 3 de julio de 2008, de la Generalitat, de Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunitat Valenciana.

El Servicio de Ayuda Domiciliaria municipal surge, además de por la competencia municipal establecida, por la necesidad de proporcionar a la población del municipio de Massanassa una respuesta, enfocada a ofrecer a los/las usuarios/as y sus familias una atención especializada, de carácter preventivo y rehabilitador, en el que se articulan una serie de actuaciones llevadas a cabo por profesionales cualificados para el desempeño del mismo consistentes en atención personal, doméstica, de apoyo psicosocial y familiar y apoyo en las relaciones con el entorno, prestados en el domicilio de una persona en situación de dependencia o en una unidad de convivencia con colectivos en situación de riesgo o exclusión social (menores en situación de riesgo, personas mayores, personas con diversidad funcional), con el objetivo general de promover su autonomía personal en su

entorno más directo y proporcionar la adquisición de hábitos de organización doméstica y pautas educativas basadas en un estilo educativo propio del ejercicio de una parentalidad positiva.

## TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### ARTÍCULO 1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente ordenanza tiene por objeto la regulación del Servicio de Ayuda Municipal (SAD) en el municipio de Massanassa, entendida como una prestación básica establecida dentro del Sistema Público de Servicios Sociales Generales.

### ARTÍCULO 2. PRINCIPIOS GENERALES

Mediante la presente ordenanza se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio, que con carácter de servicio público de competencia municipal prestará el Ayuntamiento de Massanassa, estableciéndose los siguientes principios generales de actuación:

- a. Responsabilidad pública.
- b. Solidaridad y participación de la sociedad civil en la planificación y control de las actuaciones.
- c. Prevención, planificación y evaluación de los resultados, para conseguir una gestión eficiente y eficaz.
- d. Igualdad, universalidad y gratuidad.
- e. Descentralización, desconcentración y coordinación en la gestión.
- f. Sostenibilidad financiera.

### ARTÍCULO 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 en el domicilio el mayor tiempo posible, evitando de este modo la cronificación y el agravamiento de situaciones de riesgo y de desarraigo.

### ARTÍCULO 4. OBJETIVOS

Constituyen objetivos del Servicio de Ayuda Domiciliaria:

1. Prevenir y evitar el internamiento innecesario de personas que, con una alternativa adecuada, puedan permanecer en su medio habitual.
2. Atender situaciones coyunturales de crisis personal o familiar que afecten a su autonomía personal o social.
3. Promover la convivencia del/la usuario/a en su grupo familiar y en su entorno comunitario.

4. Favorecer la participación del usuario en su entorno más directo.
5. Colaborar con las familias en los casos en que éstas por sí mismas no puedan atender totalmente las necesidades del/la usuario/a.
6. Apoyar a grupos familiares en la adquisición de responsabilidades de la vida diaria.
7. Favorecer en el/la usuario/a el desarrollo de sus capacidades personales y de hábitos de vida adecuados.

## ARTÍCULO 5. NATURALEZA DEL SERVICIO

1. El Servicio de Ayuda Domiciliaria es una prestación voluntaria y no obligatoria.
2. El Ayuntamiento podrá prestar el Servicio a quién lo demande, previa valoración de los Servicios Sociales, según la presente normativa y dentro de la disponibilidad establecida.
3. El Servicio de Ayuda Domiciliaria será de carácter temporal, sujeta, por tanto, a los criterios de evaluación periódica de los Servicios Sociales, pudiendo el Ayuntamiento cesar o modificar el servicio en función de la variación que justifique dichos cambios o del incumplimiento de lo establecido en esta normativa.

## TÍTULO II. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### ARTÍCULO 6. MODALIDADES DEL SERVICIO

El Servicio de Ayuda Domiciliaria incluye servicios de carácter doméstico y personal relacionados con actividades de apoyo higiénico personal, movilizaciones, acompañamientos fuera del hogar, tareas rehabilitadoras, relacionadas con la alimentación, ropa de cama, limpieza y mantenimiento de la vivienda.

También ofrece servicios de apoyo y atención a la familia, que incluye actuaciones dirigidas a familias con menores o personas con diversidad funcional que presentan dificultades o carencias de competencias sociales para su adecuado desarrollo. En estos casos, la derivación de los/las usuarios/as se realizará a través de los Servicios Sociales Generales, a petición de la trabajadora social de referencia, o bien a petición de los Servicios Sociales Especializados (EEIIA, Dependencia, entre otros), previa valoración del caso.

### ARTÍCULO 7. TIPOLOGÍA DE LAS ACTUACIONES

El Servicio de Ayuda Domiciliaria promueve una atención integral a las personas usuarias que dé respuesta a las necesidades planteadas, en las que debe resaltar el carácter preventivo y rehabilitador de las actuaciones a realizar, que serán:

1. De carácter doméstico.
2. De carácter personal.
3. De carácter educativo.
4. De carácter social.

El/la auxiliar de apoyo domiciliario realizará funciones que el/la usuario/a no pueda realizar, pero en ningún caso le suplantarán en aquellas que pueda realizar y sean positivas para su propia situación.

Quedan excluidas de este servicio todas aquellas tareas que no estén comprendidas en las actuaciones reflejadas en los artículos siguientes, tales como:

- a. Atender a otras personas que habiten en el mismo domicilio, cuando no queden comprendidos en ninguno de los casos recogidos en la presente normativa.
- b. Todas las establecidas como excluidas desarrolladas en cada artículo siguiente.

#### **ARTÍCULO 8. ACTUACIONES DE CARÁCTER DOMÉSTICO**

1. Son aquellas actividades y tareas cotidianas que se realizan en el hogar, destinadas al apoyo de la autonomía personal y familiar.
2. Serán tareas propias, las siguientes actuaciones:
  - a. Aseo de estancias y dependencias utilizadas por los/as usuarios/as para sus necesidades básicas (en ningún caso, consistirá en limpiezas domiciliarias generales o integrales del domicilio). El/la usuario/a deberá de disponer de los utensilios necesarios para la limpieza diaria.
  - b. Realización de compra de alimentos o medicamentos (en situaciones de imposibilidad del/la usuario/a), y siempre a cuenta del/la usuario/a del servicio.
  - c. Preparación de comidas sencillas.
  - d. Lavado, repaso, planchado y ordenación de ropa del usuario.
3. Se consideran tareas excluidas del objeto de este servicio las siguientes:
  - a. Aquellas que requieran mucho esfuerzo físico y pongan en peligro la salud del auxiliar.
  - b. Limpieza de patios y escaleras.
  - c. Limpieza de la casa (en lo que no sea objeto del Servicio concedido)

#### **ARTÍCULO 9. ACTUACIONES DE CARÁCTER PERSONAL**

1. Son aquellas actividades y tareas cotidianas que fundamentalmente recaen sobre el propio usuario/a, dirigidas a promover y mantener su bienestar personal y social.
2. Serán tareas propias, las siguientes actuaciones:
  - a. Aseo e higiene personal.
  - b. Ayuda para vestirse y comer.
  - c. Compañía dentro y fuera del domicilio.
  - d. Control de la alimentación de la persona beneficiaria.
  - e. Paseos con fines sociales y terapéuticos.
  - f. Control de la medicación.
  - g. Apoyo para la movilidad dentro del hogar.

3. En ningún caso podrán realizarse curas de ningún tipo, así como administrar alimentos y medicamentos por vía muscular, intravenosa o similar.
4. Se consideran tareas excluidas del objeto de este servicio las siguientes:
  - a. Curas, inyectables, incluido insulina.
  - b. Colocación de sondas nasogástricas y vesicales.
  - c. Ejercicios de fisioterapia.
  - d. En general todas aquellas tareas de carácter exclusivamente sanitario que requieran una especialización.

#### **ARTÍCULO 10. ACTUACIONES DE CARÁCTER EDUCATIVO**

1. Son aquellas actuaciones que van dirigidas a fomentar hábitos saludables y positivos y a adquirir habilidades básicas.
2. Serán tareas propias, las siguientes actuaciones:
  - a. Organización del domicilio.
  - b. Planificación de la higiene familiar.
  - c. Introducción de hábitos y normas de convivencia.
  - d. Concienciación de responsabilidades familiares.
  - e. Soporte a la familia en situación de grave deterioro, a través de la estimulación y activación de la dinámica familiar.

#### **ARTÍCULO 11. ACTUACIONES DE CÁRACTER SOCIAL**

1. Son aquellas actuaciones y tareas cotidianas que van destinadas a promover y reforzar las relaciones sociales del individuo con su entorno más directo.
2. Serán tareas propias, las siguientes actuaciones:
  - a. Paseos con fines sociales y terapéuticos.
  - b. Acompañamiento para visitas médicas y gestiones dentro de la población.
  - c. Actividades de ocio dentro y fuera del domicilio.
  - d. Apoyo para promover el contacto con sus familiares, amigos y con la comunidad.

#### **ARTÍCULO 12. HORARIO Y DURACIÓN DEL SERVICIO**

1. El servicio se realizará durante los días y horas que en cada caso establezca la resolución correspondiente.
2. El servicio de atención domiciliaria se prestará todos los días del año, a excepción de festivos, sábados y domingos.
3. El servicio se llevará a cabo con una duración mínima de 1 hora semanal y máxima de 10 horas semanales, en horario diurno.

Los Servicios Sociales, atendiendo a las especiales circunstancias que afecten a los beneficiarios del servicio, podrán bajo prescripción técnica e informe motivado del Departamento, modificar las condiciones de prestación del servicio.

### **TÍTULO III. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS**

#### **ARTÍCULO 13. DERECHOS DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL SERVICIO**

Las personas beneficiarias del SAD tendrán los derechos siguientes:

- a. A que se efectúen las tareas durante los días y horas establecidas en la resolución por la que se reconoce el servicio.
- b. A ser tratados con el respeto y la consideración debidos.
- c. A la confidencialidad y tratamiento de los datos personales según lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- d. A que exista en todo momento un técnico de referencia que realice las funciones de enlace con la corporación local, que será el encargado del seguimiento del servicio que preste a la persona usuaria.
- e. A poner en conocimiento del técnico responsable del servicio cualquier anomalía significativa que se produzca en el funcionamiento del servicio asignado.
- f. A ser orientados hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- g. A ser informados sobre el estado de la tramitación de su expediente.
- h. A ser informados de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen de la prestación.
- i. A conocer la normativa que regula el Servicio de Ayuda a Domicilio.

#### **ARTÍCULO 14. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL SERVICIO**

Son obligaciones de las personas beneficiarias y personas que con ellos conviven, así, como en su caso sus familiares:

- a. Facilitar el acceso al domicilio del personal que desarrolla las tareas prescritas.
- b. Facilitar al personal que lleva a cabo el servicio, el material imprescindible para desarrollar las tareas, por ejemplo: productos de limpieza, productos de higiene personal, etc.
- c. Suscribir el compromiso que consta en el anexo IV.
- d. Mantener la vivienda en las condiciones necesarias para llevar a cabo el servicio.

- e. Realizar por sí mismas aquellas tareas que consten en el compromiso suscrito.
- f. Poner en conocimiento del/la técnico responsable del servicio cualquier incidencia que se produzca en el desarrollo del servicio.
- g. Poner en conocimiento del/la técnico responsable del servicio, con la suficiente antelación, su ausencia del domicilio y, en plazo máximo de cinco días naturales, cualquier variación de circunstancias personales o familiares que puedan provocar la modificación, suspensión o extinción del servicio.
- h. Comunicar al/a la técnico responsable del servicio situaciones de enfermedades infecto-contagiosas que sobrevengan durante la prestación del servicio, por tomar las medidas de protección oportunas.
- i. Comunicar al/a la técnico responsable del servicio cualquier resolución o comunicación de otra entidad pública o privada que pueda afectar al servicio.
- j. Tratar con el respeto y la consideración debidos al personal que preste el servicio.
- k. El primer día de cada mes, la persona beneficiaria deberá remitir al Departamento de Servicios Sociales, la Hoja de Firmas de Servicios conforme modelo establecido, firmando exclusivamente aquellas casillas correspondientes a los días en que ha recibido realmente el servicio.

## ARTÍCULO 15. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

1. El SAD consiste en la prestación de atenciones básicas a las personas en su propio domicilio cuando se encuentren en situaciones de dependencia o riesgo social.
2. El personal del SAD no trabajará en el domicilio de la persona usuaria en su ausencia, excepto en circunstancias excepcionales debidamente justificadas y aceptadas por el técnico responsable.
3. Las actuaciones del personal del SAD deberán ajustarse a la ficha de intervención realizada por el equipo técnico, y no a las exigencias de la persona usuaria.
4. Las quejas o sugerencias de la persona usuaria deberán ser comunicadas al equipo técnico y no ser dirimidas entre prestador del servicio y la persona beneficiaria.
5. Cualquier cambio de horario o personal, obligado por las circunstancias, podrá realizarse sin ninguna mediación de la persona usuaria y permanecerá igualmente en vigor el compromiso de aceptación del servicio.
6. La atención establecida no puede interferir ni limitar el derecho de la persona beneficiaria a su intimidad. Por este motivo, el personal del SAD no podrá ir acompañado por ninguna persona ajena al SAD cuando acceda a su trabajo, ni hará comentarios respecto a los casos que está tratando fuera del hogar de la persona usuaria.

7. El personal del SAD no podrá recibir en custodia dinero, joyas, ni ningún objeto; ni tendrá las llaves de ningún domicilio. Tampoco podrá recibir regalos de ningún tipo.
8. Las personas usuarias se abstendrán en todo momento de hacer ningún comentario respecto a la vida personal o a la forma de actuar del personal del SAD fuera del horario laboral en el que se le atiende. En caso contrario, podrá ser motivo suficiente para causar baja inmediata en el servicio.
9. Cuando la persona usuaria no se encuentre en su domicilio en el horario fijado para su atención, el personal del SAD esperará 15 minutos. Una vez pasado este tiempo no tiene la obligación de permanecer a la espera, y se dará por realizado el servicio. Esta incidencia se comunicará al técnico responsable del servicio para su evaluación y seguimiento.
10. Cuando el personal del SAD, que normalmente atiende el caso, no pueda acudir al trabajo por las razones que sean (baja por enfermedad, motivos personales, etc.) se cubrirá la atención con otro personal del SAD. No obstante, cuando la sustitución no pueda realizarse por motivos diversos, y por lo tanto no se les pueda atender, quedará en espera de reactivación del servicio.
11. Queda totalmente prohibido que la información que se dé en reuniones de coordinación, y en reuniones entre la trabajadora social y el auxiliar del servicio a domicilio, totalmente confidenciales, se les comunique a las personas usuarias de que se trate, u otras personas no implicadas en el seguimiento del servicio, con el fin de que si así ocurriese, será considerado como falta muy grave y se comunicará al técnico competente en materia de recursos humanos del Ayuntamiento de Massanassa.

## ARTÍCULO 16. LIMITACIONES

1. El SAD no podrá cubrir situaciones que necesitan atención continuada durante todo el día, ya sea una atención médica o social.
2. Es un servicio de carácter diurno, en el que se establece una jornada diurna según las horas/día que se determinan en la ficha de intervención.
3. En los casos de atención doméstica, se establecerá un mínimo y un máximo de horas semanales.
4. En los casos de atención mixta (personal y doméstica), se establecerá un mínimo y un máximo de horas semanales para cada tipo de atención.
5. Si la persona usuaria no está de acuerdo con el horario fijado, pasará a la situación de lista de espera.
6. En los casos en los que la persona usuaria conviva con familiares válidos, solo se prestará atención personal (higiene personal, movilizaciones, etc.) y en ningún caso se realizará atención doméstica.

## TÍTULO IV. CRITERIOS PARA EL ACCESO AL SERVICIO

### ARTÍCULO 17. BENEFICIARIOS

1. Podrán ser usuarios/as del Servicio de Ayuda Domiciliaria todos/as aquellos/as individuos, familias u otras unidades de convivencia que residan en el municipio de Massanassa, que cumplan los requisitos establecidos en la presente ordenanza y que soliciten su concesión para la atención de:
  - a. Personas mayores de 65 años con dificultades de autonomía personal.
  - b. Personas con diversidad funcional.
  - c. Familias con menores en situación de riesgo o desprotección.
  - d. Familias con especiales problemáticas socio-sanitarias.
2. Con carácter prioritario se atenderán las siguientes situaciones:
  - a. Carencia de familiares en primer y segundo grado o que, teniéndolos, demuestren fehacientemente su incapacidad o imposibilidad para asumir su responsabilidad familiar.
  - b. Situaciones de precariedad económica, cuando la renta per cápita anual sea inferior al Salario Mínimo Interprofesional (se entenderá por renta personal anual la suma de los ingresos que, por cualquier concepto, perciba la unidad familiar dividida por el número de miembros que la integran).
  - c. Familias en situación de riesgo por falta de un miembro clave, o que, estando los miembros clave, no ejerzan las funciones que le corresponde.
  - d. Usuarios/as atendidos por Servicios Sociales Generales o Especializados que, de forma temporal, precisen de este Servicio como parte de la intervención a realizar.
  - e. Familias o miembros con situaciones relacionales conflictivas.
  - f. Personas mayores que vivan solas o con otras personas mayores o con diversidad funcional con autonomía personal limitada.
  - g. Personas con diversidad funcional y con reconocimiento de grado a nivel físico, psíquico o sensorial igual o superior al 65%.
  - h. Menores cuyas familias no pueden proporcionar el cuidado y la atención adecuada en las actividades básicas de la vida diaria que requieren en el domicilio.
3. No podrán acceder al Servicio aquellos/as solicitantes que perciban otras prestaciones o servicios de análogo contenido o finalidad por parte de otra Entidad Pública.

Excepcionalmente, el servicio podrá prestarse conjuntamente con otros servicios cuando se trate de realizar aseos personales que no contemplen los otros servicios.

## ARTÍCULO 18. REQUISITOS DE ACCESO

Para poder acceder al Servicio, las personas solicitantes deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a. Estar empadronado/a en el municipio de Massanassa.
- b. Cumplir alguno de los requisitos establecidos en el artículo anterior.
- c. Estar en situación de necesidad o desamparo que le impida resolver las Actividades Básicas de la Vida Diaria con normalidad.
- d. Alcanzar la puntuación mínima exigida según el baremo, establecido a tal fin como Anexo en la presente ordenanza.

## TÍTULO V. RECURSOS HUMANOS

### ARTÍCULO 19. PERSONAL DEL SERVICIO

1. El desarrollo del Servicio de Ayuda Domiciliaria requiere de la intervención de profesionales de distintas disciplinas y de una coordinación interdisciplinar para ofrecer a las personas beneficiarias una atención integral.
2. Para llevar a cabo el servicio se contará con los siguientes perfiles profesionales:
  - a. Trabajador Social: Profesional que dirige el servicio, recibe la demanda, realiza el pertinente estudio y valoración de la necesidad planteada y detectada. Es el responsable de la supervisión, seguimiento y evaluación del servicio.
  - b. Auxiliar de Ayuda a Domicilio: Profesional encargado de la atención directa a los/las usuarios/as, que tendrá como funciones las actuaciones mencionadas previamente de carácter doméstico, personal, educativo y social, bajo las orientaciones y seguimiento por parte del Trabajador Social.
3. Asimismo, siempre que se pueda contar con ello, podrá intervenir la siguiente figura profesional:
  - a. Educador social: Profesional que orientará y formará en la adquisición y modificación de hábitos y pautas tanto en los individuos como en las familias a nivel socioeducativo.
4. El personal que desarrolle el Servicio debe estar debidamente formado y cualificado para el trabajo a desempeñar, acreditando una formación específica acorde con las funciones a desarrollar.

## TÍTULO VI. PROCEDIMIENTO

### ARTÍCULO 20. INICIO DEL PROCEDIMIENTO

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

Si se inicia a instancia de parte las solicitudes se presentarán preferentemente en el registro general del Ayuntamiento situado en la Plaza Escolles Velles nº 1 de Massanassa, o por cualquiera de los medios señalados en el art.16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Dichas solicitudes irán firmadas por el/la usuario/a o su representante legal.

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

### ARTÍCULO 21. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

La persona solicitante deberá presentar la siguiente documentación:

1. Solicitud, conforme al modelo establecido. (ANEXO I)
2. Declaración jurada de que todos los datos proporcionados son ciertos, incluido en la solicitud.
3. Fotocopia del DNI, NIE o pasaporte del/de la solicitante y demás miembros de la unidad de convivencia.
4. Fotocopia de la Tarjeta Sanitaria (SIP).
5. Fotocopia del Libro de Familia en caso de que las personas a las que vaya dirigido el servicio sean menores de edad.
6. Justificación de los ingresos de la unidad de convivencia, que consistirá en:
  - a. Fotocopia de la declaración de la renta del último año, o en su defecto, certificación negativa expedida por la Delegación de Hacienda, del solicitante y de los miembros de la unidad de convivencia o firmar autorización incluida en la solicitud para poder acceder a los datos.
  - b. Autorización al Ayuntamiento de Massanassa de acceso a datos de carácter personal (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre), para acceso a los datos del Padrón Municipal y la Agencia Tributaria, en los supuestos de exención de pago o obligación tributaria, tanto si es positiva como negativa.
  - c. Justificante de la pensión o pensiones de las que sean titulares los miembros de la unidad de convivencia expedido por el organismo competente.

- d. En el supuesto de que los interesados deban satisfacer pensiones compensatorias a favor del cónyuge y/o anualidades por alimentos deberán acompañar la correspondiente sentencia judicial y firme de la que se deriven.
  - e. Certificado del Servef, en caso de encontrarse en situación de desempleo.
  - f. Contrato de trabajo y últimas tres nóminas en caso de estar en activo laboralmente alguno de los miembros de la unidad de convivencia.
7. En caso de personas con diversidad funcional deberá presentar certificado de su condición legal de discapacidad expedido por los centros de orientación, diagnóstico y tratamiento de minusvalías.
  8. Certificado Catastral de bienes rústicos y urbanos de todos los miembros de la unidad de convivencia.
  9. Informes médicos y/o psicológicos emitidos en un plazo inferior a un mes desde la fecha de presentación de la solicitud, en los que consten el diagnóstico y el tratamiento actual. Asimismo, se podrán aportar informes emitidos por médicos especialistas.
  10. Certificado de intereses en cuentas bancarias de todos los miembros de la unidad familiar o de convivencia.

El ayuntamiento accederá, con la autorización firmada por parte de la persona solicitante a los datos del padrón municipal para conocer datos de convivencia y padrón histórico.

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

## ARTÍCULO 22. TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN

La tramitación de las solicitudes se ajustará al siguiente procedimiento:

El solicitante presentará en el Registro General de Entrada del Ayuntamiento de Massanassa situado en Plaza Escolles Vells, nº 1 del municipio, el modelo de solicitud junto con toda la documentación que se le haya requerido previamente en entrevista mantenida con los técnicos de Servicios Sociales.

Si la solicitud no reuniese los requisitos previstos en el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o no se haya acompañado de alguno de los documentos exigidos, se requerirá al solicitante para que en el plazo de 10 días hábiles desde la fecha de recepción de la notificación presente por registro de entrada y subsane las faltas y acompañe los documentos preceptivos, informándole en dicha notificación de que si así no lo hiciese se archivará el procedimiento y se le tendrá por desistido de su petición.

Una vez completada la solicitud será valorada por los técnicos de los Servicios Sociales que serán los encargados de valorar y baremar la solicitud (conforme a lo establecido en el ANEXO II) y de realizar la visita domiciliaria con el objetivo de comprobar y tener en cuenta las circunstancias personales y de convivencia alegadas por la persona interesada, las condiciones de la vivienda, la situación del núcleo familiar y cualquier otro extremo que considere de interés o relevante para la resolución del procedimiento.

A tales efectos, se elaborará la ficha de intervención de conformidad con el anexo, con los motivos que dan origen a la solicitud del servicio, así como los objetivos y tareas a cumplir. El técnico responsable programará con la persona interesada y/o sus familiares la visita en el domicilio. En el supuesto que el técnico encuentre impedimentos para acceder a la vivienda, se dictará una resolución que tendrá por desistida la solicitud del SAD.

El plazo para resolver será de tres meses a contar desde el día siguiente a la presentación de toda la documentación preceptiva. Si la solicitud del Servicio de Ayuda es objeto de subsanación, la fecha que se considerará a efectos de resolver será aquella en que la solicitud esté correcta.

La resolución del expediente es competencia del Alcalde previo informe de valoración elaborado por el/la técnico/a encargada de la tramitación y habiéndose reunido de forma mensual el equipo social de base presidido por el/la concejal/a del área a efectos informativos.

Y para poner fin al procedimiento deberá decidir:

- a. La concesión del servicio haciendo constar la duración del servicio, así como los objetivos y tareas a cumplir.
- b. La inclusión de la persona solicitante en lista de espera por cumplir los requisitos para el acceso al servicio, cuando no pueda ser atendida su solicitud en función de los recursos existentes.
- c. La denegación del servicio por no cumplir los requisitos establecidos.

La resolución se notificará al interesado/a en el plazo máximo de 10 días haciendo constar en la misma, la concesión o denegación del servicio, o bien si su expediente se incluye en lista de espera, hasta que sea posible hacer efectiva la prestación del mismo.

En cuanto a los casos de extrema y urgente necesidad, se procederá a la inmediata concesión del servicio y a su inicio a propuesta de los técnicos de Servicios Sociales, sin perjuicio de la posterior tramitación de la solicitud de acuerdo con el procedimiento ordinario establecido.

En el caso de la prestación del Servicio de Ayuda Domiciliaria Educativa con menores y/o discapacitados, una vez iniciado el procedimiento, el técnico responsable del SAD correspondiente al Departamento de Servicios Sociales, solicitará un informe respecto a la situación sanitaria y/o educativa de los menores y elaborará un plan de intervención, con los motivos que dan origen a la solicitud del servicio, así como los objetivos y tareas a cumplir.

## ARTÍCULO 23. DOCUMENTO DE COMPROMISO

En el plazo de 10 días hábiles desde la notificación de reconocimiento del SAD a la persona interesada, esta o su representante legal debe suscribir el compromiso de aceptación del servicio que consta en el anexo IV.

## ARTÍCULO 24. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

El Ayuntamiento de Massanassa por Resolución de Alcaldía y previo informe de la Comisión técnica de Valoración, podrá suspender temporal o definitivamente la prestación del servicio en caso de:

- a. Poner obstáculos el usuario/a en la prestación del servicio.
- b. Llevar a cabo actos que dificulten el normal desenvolvimiento del/la trabajador/a en el domicilio.
- c. No respetar en el trato a los/las trabajadores/as bien sea de hecho o verbal, dando lugar a situaciones ajenas al estricto cumplimiento de su profesión y tareas.
- d. Modificación de las circunstancias socio-familiares y económicas del/la beneficiario/a.
- e. Surgimiento de casos de extrema gravedad que requieran priorización del servicio frente a casos que no sean considerados de importante necesidad.

Los usuarios del Servicio de Ayuda Domiciliaria que no precisen el servicio concedido durante periodos de tiempo determinados, deberán comunicar su ausencia a los Servicios Sociales del municipio, con un plazo mínimo de 7 días de antelación, excepto si la ausencia se produce por causa imprevisible.

Tal situación se entenderá como baja temporal en el SAD, siempre que la duración de la ausencia no sea superior a 1 mes. Excepcionalmente, transcurrido ese tiempo, previa solicitud del interesado/a y valoración de la Comisión podrá prorrogarse la duración de la baja provisional.

## ARTÍCULO 25. EXTINCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Ayuda Domiciliaria se extinguirá por alguna de las siguientes causas:

- a. Por renuncia o fallecimiento del beneficiario/a.
- b. Por desaparición de la situación de necesidad que motivó su condición.
- c. Por ocultación o falsedad comprobada en los datos que han sido tenidos en cuenta para conceder la prestación.
- d. Por traslado definitivo del usuario/a a una localidad distinta de aquella en la que tenía fijado su lugar de residencia o ante la falta de comunicación de un cambio de domicilio.
- e. Por acceso a otro recurso o servicio incompatible con esta prestación.

- f. Por dificultar de manera grave las tareas de los/las profesionales que intervienen en el servicio.
- g. Por no permitir el acceso del profesional al domicilio ni justificar la ausencia durante 1 semana.
- h. Por superar en más de 1 mes el periodo de Baja Temporal.
- i. Por otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del servicio.

#### **ARTÍCULO 26. MODIFICACIONES EN EL SERVICIO**

Una vez aprobado el servicio, podrá ser modificado tanto el contenido de la prestación como el tiempo asignado, en función de las variaciones que se produzcan en la situación de la persona beneficiaria, que dieron origen a la concesión inicial.

Las modificaciones se pueden producir, bien a petición del propio interesado, presentando instancia por registro general de entrada, o a propuesta de los servicios sociales, a la vista de los posibles cambios de la situación que motivó la primera concesión, o debido a las necesidades del servicio que requieran de la reducción de horas, todo ello justificado a través de informe técnico justificando tal decisión, y con comunicación al interesado.

#### **ARTÍCULO 27. SEGUIMIENTO**

Una vez iniciado el servicio desde el Departamento de Servicios Sociales se llevará a cabo un seguimiento de cada caso, que consistirá en visitas periódicas al domicilio.

#### **ARTÍCULO 28. REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DEL SERVICIO**

Anualmente se realizará una actualización de la documentación de la persona beneficiaria, con el fin de valorar que se siguen cumpliendo los requisitos de necesidad que dieron origen a la concesión del servicio.

El trabajador social será el encargado de efectuar cuantas revisiones considere oportunas por iniciativa propia o a petición de la persona interesada, para el seguimiento adecuado del servicio, pudiendo proponer las modificaciones necesarias, con la revisión de los horarios establecidos en base al estado de la necesidad y a la demanda existente en cada momento.

Si una vez asignado el servicio se comprueba que los datos proporcionados por la persona usuaria no son ciertos se procederá a la actualización de los mismos, procedimiento, en su caso, a la modificación del servicio.

## ARTÍCULO 29. EVALUACIÓN

El Servicio de Ayuda a Domicilio deberá ser evaluado con el objetivo de mejorar la eficacia y eficiencia del mismo.

Se realizará una evaluación anual para comprobar el grado de satisfacción de las personas beneficiarias.

## DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Una vez aprobada la presente ordenanza, se concederá un plazo de 6 meses de adaptación a la normativa a las personas beneficiarias que actualmente estén recibiendo el servicio.

Los expedientes iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de la presente ordenanza deberán ser revisados por el técnico responsable para hacer la baremación correspondiente según la presente ordenanza.

## DISPOSICIÓN FINAL

Esta ordenanza tiene carácter indefinido y mantendrá su vigencia hasta su modificación o derogación expresa y entrará en vigor una vez se publique al Boletín Oficial de la Provincia

ANEXO I. MODELO DE SOLICITUD.

ANEXO II. BAREMO DE VALORACIÓN.

ANEXO III. INFORME TÉCNICO.

ANEXO IV. COMPROMISO DE LA PERSONA BENEFICIARIA.

ANEXO V. HOJA DE FIRMAS.