



## **ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE AYUDA EN EL HOGAR.**

### **ARTÍCULO 1.- Fundamentación.-**

En base a las competencias que en esta materia tienen atribuidas las Corporaciones Locales, y de acuerdo con la Ley 4/1993 del 14 de abril, el Decreto 240/1995 del 28 de julio y la Orden que desenvuelve el anterior Decreto, Orden del 22 de julio de 1996 se establece la necesidad por parte de este Ayuntamiento de regular mediante normativa municipal adecuada el servicio de ayuda en el hogar.= Corresponde al Ayuntamiento la prestación del Servicio, la organización, gestión y dirección técnica del mismo, la recogida y el tratamiento de información derivada de la intervención para la toma de decisiones, tanto en relación con las variaciones en la organización del servicio, como la planificación y programación, perfeccionamiento y apoyo a los profesionales que prestan el servicio y la captación y formación del personal voluntario.

### **ARTÍCULO 2.- Definición.**

1.- El servicio de ayuda a domicilio tiene por objeto prestar un conjunto de atenciones desde una perspectiva integral y normalizadora, “los ciudadanos en su hogar”, en aquellas situaciones en las que tengan limitada su autonomía personal física, psíquica y/o social o en los casos de desintegración familiar, facilitando la permanencia en su propio medio de convivencia y evitando así su posible institucionalización.=2.- Este programa tiene carácter complementario de otros recursos existentes en la comunidad y transitorio, que no pretende en ningún momento eximir a las familias de su responsabilidad.

### **ARTÍCULO 3.-Objetivos.**

1.-El objetivo general de este servicio es prestar una serie de servicios, atenciones o cuidados a familias y personas con dificultades, para proporcionarles la posibilidad de continuar en su medio natural mientras eso sea posible y conveniente.=2.- Como objetivos específicos estarían los siguientes:=-Prevenir situaciones de crisis personal y familiar, prestando una serie de atenciones de carácter personal, psicosocial, educativo, doméstico, técnico y social a aquellas personas que se encuentren en una situación de especial necesidad.=-Favorecer la permanencia de las personas en su medio habitual de vida sin que disminuya la calidad de la misma por problemas de salud, incapacidad, inadaptación social u otros.=-Integrar a las personas y/o familias en la vida comunitaria, estimulando y motivando el desenvolvimiento pleno de sus intereses y capacidades, y evitando el desarraigamiento, aislamiento y la marginación.=-Evitar formas de institucionalización u hospitalización, siempre que sea posible y conveniente.=-Ayudar a los familiares a asumir sus responsabilidades.=-Fomentar actitudes que favorezcan la reestructuración familiar.



#### **ARTÍCULO 4.-Prestaciones que comprende el servicio.**

El servicio de ayuda en el hogar comprende las siguientes prestaciones:

##### 1.- Atenciones de carácter personal.

Englobaría todas aquellas actividades dirigidas al usuario directamente y que no puede realizar por el/ella mismo/a:

- Apoyo en el aseo y cuidado personal con el objeto de mantener la higiene corporal.
- Ayuda para comer.
- Supervisión, si procede, de medicación simple prescrita por el personal facultativo, del estado de salud comunicando al personal sanitario especializado cualquier cambio significativo, así como el control de la alimentación.
- Apoyo a la movilización dentro del hogar.
- Compañía.
- Acompañamientos fuera del hogar para la realización de gestiones puntuales como visitas médicas, tramitación de documentos y otras análogas.
- Facilitación de actividades de ocio en el hogar.
- Otras atenciones de carácter personal no recogidas en los apartados anteriores y que puedan ser incluidas para alcanzar la finalidad del servicio.

##### 2.-Atenciones de carácter psicosocial y educativo

Se refiere a las intervenciones técnico-profesionales formativas y de apoyo al desenvolvimiento de las capacidades personales, a la afectividad, a la convivencia y a la integración en la comunidad en la que se desenvuelva la vida del usuario, así como el apoyo y la estructuración personal y familiar.

##### 3.-Atenciones de carácter doméstico.

- Limpieza de la vivienda, limitada a tareas de limpieza cotidiana, excepto las necesidades específicas que determinará el /la trabajador/a social municipal.
- El/a usuario/a deberá disponer de los utensilios necesarios para la limpieza diaria.
- Reparaciones menores que no impliquen la intervención de especialistas.
- Realización de compras domésticas por cuenta del usuario del servicio.
- Preparación y cocinado de alimentos en el domicilio del usuario. Cumple prestar asesoramiento y educar los hábitos alimenticios, tratando de adecuarlos a su estado, condición y necesidades.
- Lavado de ropa en el domicilio del usuario, así como, comprarla, coserla, ordenarla, planchar y otras análogas.



4.-Atenciones de carácter técnico y complementario.

a) Comida sobre ruedas.

b) Conjunto de actuaciones que puedan ser necesarias para que el servicio comience a funcionar o para que continúe en las condiciones adecuadas, para que con el apoyo de nuevas tecnologías se posibiliten intervenciones inmediatas en caso de emergencia, por ejemplo la teleasistencia.

c) Otras actuaciones encaminadas a la adaptación funcional del hogar.

#### **ARTÍCULO 5.-Profesionales y otros implicados en el servicio.**

En el desenvolvimiento de la prestación de este servicio, una vez planificado por el órgano municipal competente, intervendrán, en un primer nivel los trabajadores sociales de atención primaria, que desempeñan una labor de carácter técnico, en coordinación con profesionales del equipo y otras personas implicadas en dicho programa.

Además, intervendrán los/as auxiliares de ayuda a domicilio que se encargan de la ejecución.

#### **A.- Trabajador/a social.**

Técnico que recibe la demanda del órgano competente, hace un estudio de valoración de la situación presentada, diseña el proyecto de intervención adecuado a la misma y es responsable del seguimiento y evaluación del mismo.

Funciones y tareas:

1.- Estudio y valoración de las necesidades y recursos de la comunidad.

2.- Evaluación general del servicio.

3.- Difusión e información del programa.

4.- Recibir las demandas de información y atención, previamente estudiadas por el órgano municipal competente y valorar la situación, y diseñar la **propuesta** de intervención marcando los objetivos y estrategias que se seguirán.

5.- Responsabilización y coordinación del programa así como la asignación y supervisión de tareas.

6.- Movilizar los recursos alternativos y/o complementarios necesarios.



- 7.- Estimular y favorecer la responsabilidad familiar.
- 8.- Responsabilizarse frente al usuario del cumplimiento del plano de atención diseñado.
- 9.- Formular al órgano municipal competente propuestas de ampliación, reducción o suspensión del servicio si fuese necesario.
- 10.- Coordinación del servicio con asociaciones, instituciones, profesionales y voluntariado.
- 11.- Colaborar en la formación y reciclaje del personal contratado y voluntarios asignados al programa.

#### **B.- Auxiliares de ayuda en el hogar.**

Realizan una tarea asistencial y educativa en contacto periódico directo con los usuarios del servicio , su familia y su medio.

##### Funciones:

- Atención de carácter personal.
- Atención de carácter doméstico.
- Orientación en actividades de la vida cotidiana.
- Apoyo a la consecución de una vida normalizada en el hogar.
- Potenciar el protagonismo del usuario, no sustituyéndolo en aquellas tareas que pueda desenvolver por el mismo.
- Facilitar canales de comunicación con su entorno.
- Colaborar con el trabajador social en la coordinación y evaluación del servicio.

##### Tareas:

###### 1) De carácter personal:

###### Ayuda para:

- Levantarse, incorporarse
- Vestirse, desnudarse.
- Comer.
- Higiene y aseo personal.
- Control del régimen alimenticio.
- Control y seguimiento de una medicación simple, señalada por el médico.
- Cambios posturales a encamados.



- Otras tareas análogas que pudiera necesitar el interesado para su normal desarrollo.

2) De carácter doméstico:

- Limpieza de la casa, vajilla y mobiliario.
- Hacer las camas:
- Lavado de ropa.
- Comprar, repasar, planchar y arreglar la ropa de uso personal.
- Preparación de comidas.
- Compras elementales para el consumo diario.
- Acompañamientos fuera del hogar para la realización de gestiones puntuales, como visitas médicas, tramitación de documentos y otras análogas.
- Ayudar a pequeños arreglos en la casa como cambio de bombillas, y arreglo sencillo de aparatos domésticos.

3) Tareas de orientación en actividades de vida cotidiana.

- Detección de alteraciones en el estado del usuario.
- Orientación cara al fomento de hábitos alimenticios, higiénicos, horarios, salud, etc.
- Supervisión del estado de la vivienda.

4) Distribución de la comida sobre ruedas.

**C). Otros Profesionales.**

Podrán participar en este programa los siguientes profesionales: pedagogo/a, psicólogo/a, educador/a, administrativo/a, que tendrán que estar coordinados con los responsables del programa.

**D).-Personal Voluntario.**

Personas que prestan los servicios de manera altruista y desinteresada apoyando la labor de los profesionales.

Funciones:

- Completar las prestaciones básicas de ayuda personal proporcionada por los profesionales.
- Romper el aislamiento que pudieran sufrir los usuarios.
- Facilitar canales de comunicación y relación de los usuarios con la comunidad y ocupación del tiempo libre.



- Fomento de la participación de los usuarios en la vida comunitaria.

Tareas:

- Compañía, diálogo y comunicación con las personas beneficiarias del servicio de ayuda en el hogar.
- Acompañamientos puntuales fuera del hogar para realizar algunas gestiones como visitas médicas, tramitación de documentos y otras análogas.
- Facilitar la lectura de correspondencia, prensa, etc.
- Colaborar con los profesionales en los distintos servicios complementarios a este programa.

**ARTÍCULO 6.-Beneficiarios.**

El servicio de ayuda a domicilio está dirigido a toda la población, pero prioritariamente a aquellas personas que por las limitaciones físicas o mentales, socio-económicas o familiares, tengan seriamente limitada su autonomía personal y su capacidad de relación social y que precisen algún tipo de atención según el artículo 4 de la presente normativa, siempre y cuando sea previamente valorado por los profesionales de servicios sociales de atención primaria.

Podrán ser potenciales usuarios los siguientes:

- Personas mayores, con un cierto nivel de dependencia, que no tuvieran a nadie que los atendiera suficientemente y que con esta ayuda pudieran continuar viviendo en su hogar.
- Personas con minusvalías, incapacitadas, afectadas por una lesión, enfermedad física o mental o que por otros motivos precisen de ayuda en el hogar y así se les pudiera favorecer su autonomía.
- Menores a los que se tenga que atender o cuidar por la ausencia de sus padres o tutores o cuando estos por circunstancias provisionales de enfermedad u otros motivos suficientemente justificados no pudieran ejercer sus funciones.
- Colectivos específicos que presenten situaciones de riesgo y exclusión social.
- Familias o personas que presenten disfunciones que pudieran ser susceptibles de mejora con este programa.
- En general, cuando exista una situación de desatención social o familiar, avalada técnicamente, y que justifique la intervención.

**ARTÍCULO 7.-Procedimiento de acceso al servicio.**

El procedimiento para acceder a la prestación del servicio podrá iniciarse a instancia de parte, o de oficio por el propio Ayuntamiento. Una vez recibida la demanda en el



Ayuntamiento, el Alcalde o Concejales en el que delegue, ordenará tramitación que corresponda en cada caso.

El trabajador/a social le proporcionará al solicitante la información necesaria sobre el servicio.

El interesado presentará una solicitud en un impreso proporcionado por el Ayuntamiento con el que se juntará la documentación necesaria para cada caso, de acuerdo con la que indicativamente se relaciona a continuación.

- DNI de todos los miembros de la familia
- Libro de familia
- Cartilla de la Seguridad Social.
- Informes médicos actualizados.
- Justificantes de los ingresos familiares: pensiones, intereses de capital mobiliario, alquileres, etc.
- Declaración de la renta.
- Declaración jurada de la situación económica.
- Tarjeta de desempleo.
- Certificado catastral sobre bienes rústicos y urbanos que se solicitará de oficio, o copia compulsada expedida por el Ayuntamiento con base imponible del IBI.
- Otros que se estimen oportunos.

Una vez comprobado el empadronamiento del potencial usuario/a, se atenderá la solicitud a la vista de los datos y de la documentación que presente.

El trabajador/a social municipal realizará la valoración técnica del caso, para lo que hará las entrevistas que estime oportunas y una visita domiciliaria. Emitirá un informe con una propuesta de intervención inicial.

El informe técnico pasará a Alcaldía que será el que autorice la prestación, modificación o cese del servicio, o en su caso el Concejales en el que delegue el Sr. Alcalde-Presidente.

Una vez dictada la oportuna resolución, se le comunicará al interesado, especificando la intervención que proceda.

La resolución deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Si procede o no a la concesión del servicio.
- Tasa o precio que pagará el beneficiario por la prestación del servicio.
- Fecha a partir de la cual tendrá efecto la resolución.



El servicio se formalizará por los profesionales y, de darse el caso, también por el personal voluntario que colabore en el servicio.

A partir de la fecha de solicitud se comunicará al solicitante en el plazo de tres meses como máximo la concesión o denegación del servicio o bien si su expediente pasa a lista de espera. Contra la denegación del servicio, el interesado/a podrá interponer los recursos o reclamaciones estipuladas en la legislación vigente.

Este procedimiento podrá abreviarse cuando una situación reciba la consideración de urgente, motivada por presentarse la necesidad de manera imprevista o súbita o en situaciones de alto riesgo y tendrán validez mientras se mantenga la situación desencadenante.

El carácter urgente se extinguirá tras la desaparición de las circunstancias que originaron esta situación, pasando el expediente al proceso ordinario de resolución.

#### **ARTÍCULO 8.- Funcionamiento del servicio.**

Se supervisará mensualmente el servicio y se hará un seguimiento individual de cada caso atendido, valorando la necesidad de mantenerlo, ampliarlo, modificarlo o suprimirlo cuando las condiciones varíen.

Así mismo se contempla la coordinación y supervisión de los/as auxiliares, estableciendo reuniones de trabajo con los responsables del programa en las que se revisará la evolución de cada caso con el objetivo de realizar un asesoramiento y apoyo técnico a los mencionados auxiliares y mejorar así la calidad del servicio.

Se tendrá en cuenta la posibilidad de suspensión temporal inferior a 3 meses, a partir de esta fecha el usuario causaría baja definitiva, teniendo que efectuar una nueva solicitud si lo precisara.

El usuario siempre que se produzca una modificación que le dieron acceso al servicio, obligatoriamente tendrán que presentar los documentos que impliquen variaciones respecto al expediente inicial.

La revisión del derecho a la ayuda en el hogar podrá efectuarse de oficio o a instancia del/a interesado/a y en todo caso anualmente, en los meses de enero y febrero.

Se efectuará la revisión de oficio cuando se tenga conocimiento de cualquier circunstancia que pudiera suponer la modificación de la misma.



Se establece el límite de atención al beneficiario en 10 horas semanales, como máximo de lunes a viernes.

#### **ARTÍCULO 9.- Causas de denegación.**

Pueden ser causas de denegación del servicio, las siguientes:

A.- Que el potencial usuario dificulte el labor técnico de valoración de solicitud realizada.

B.- Que las funciones para las que solicita el servicio de ayuda en el hogar no estén contempladas como funciones propias del servicio.

C.- Fallecimiento del solicitante.

D.- Falta de disponibilidad del servicio.

#### **ARTÍCULO 10.- Causas de suspensión del servicio.**

Son causas de suspensión en la prestación del servicio las siguientes:

A.- Desestimación voluntaria.

B.- Ingresos institucionalizados con carácter provisional.

C.- No comunicar los cambios habidos desde la concesión del servicio.

D.- Otras causas, como visitas a familiares, viajes, acogerse al programa de acogimiento familiar para personas mayores o minusválidas, etc.

#### **ARTÍCULO 11.- Causas de extinción del servicio.**

La prestación del servicio, se extinguirá por:

A.- La renuncia del usuario

B.- Fallecimiento del beneficiario

C.- Ingreso con carácter definitivo en un centro residencial.

D.- Traslado definitivo de residencia o a otro Ayuntamiento.



E.- Por la falta de colaboración del usuario o de la familia en la consecución de los objetivos previstos.

F.- Utilización del servicio para fines diferentes de los previstos.

G.- Por las necesidades del servicio u otras prioridades.

E.- Alteraciones de las circunstancias de la concesión inicial

### **ARTÍCULO 12.- Criterios para la concesión del servicio y baremación.-**

Para la concesión del servicio se tendrá en cuenta los siguientes indicadores, siempre teniendo en cuenta la disponibilidad del servicio:

A.-Autonomía personal para la realización de las actividades de la vida diaria.

B.- Situación socio-familiar, estableciendo el grado en el que la familia y otras personas del medio ayuden o puedan ayudar al posible usuario.

C.- Situación económica de la unidad de convivencia, teniendo en cuenta los ingresos de la unidad familiar descontadas las cantidades correspondientes al alquiler o amortización de la vivienda.

D.- Se tendrá en cuenta otros factores como la localización de la vivienda, su estado de conservación, equipamiento, recursos disponibles y dificultad en el accesos a ellos.

#### **Baremación:**

Una vez que se acceda al servicio de acuerdo con el artículo 7 y se presenta la documentación, se hará una valoración y se establecerá una puntuación numérica según los criterios para la concesión del servicio:

A).- Autonomía personal en las actividades de la vida diaria.

1.- Personas que aunque tengan alguna limitación pueden llevar una vida normalizada .....1 punto.

2.- Personas que presenten alguna dificultad y precisen ayuda .....4 puntos.

3.- Personas con graves dificultades .....6 puntos.

B).-Situación socio-familiar.



- 1.- Personas que conviven con familiares válidos-----1 punto.
- 2.- Personas que aunque puedan ser atendidas por familiares éstos son insuficientes bien por falta de compromiso, excesiva carga o dificultad de organización.....3 puntos.
- 3.- Personas que pedan ser atendidas por familiares y/o vecinos de manera ocasional o en caso de emergencia .....5 puntos
- 4.- Personas que viven solas, sin apoyo familiar o de vecinos/as de ningún tipo por el motivo que sea, o que convivan con familiares con graves dificultades físicas, psíquicas o sensoriales ..... 8 puntos.

C).- Situación económica:

Se establece una puntuación de acuerdo con el nivel de renta “per-cápita” familiar en base a la R.M:

- 1.- Hasta el 16% de la R.M.....5 puntos
- 2.- Del 160% + 1 o 200% de la R.M.....3 puntos
- 3.- Del 200% + 1 al 300% de la R.M. ....2 puntos
- 4.- Del 300% + 1 en adelante .....1 punto

D) Se tendrá en cuenta estos factores aplicando una puntuación del 0 al 5 de acuerdo con las circunstancias de cada caso.

De acuerdo con la puntuación final obtenida se valorará el expediente por el órgano municipal competente.

La presente ordenanza entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia y comenzará a aplicarse a partir de esa fecha, permaneciendo en vigor hasta su modificación o derogación expresa.