REGLAMENTO MUNICIPAL REGULADOR DEL AYUNTAMIENTO DE LANCIEGO/LANTZIEGO DEL

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

TITULO PRIMERO

Artículo 1. Objeto

El presente reglamento tiene por objeto regular la prestación del Servicio de Ayuda al domicilio en el municipio de Lanciego.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

El servicio que se regula en este reglamento se desarrollará en el término municipal de Lanciego.

Artículo 3. Definición del Servicio de Ayuda a Domicilio

El Servicio de Ayuda a Domicilio, es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria a permanecer en su domicilio, ofreciéndoles una ayuda que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

Artículo 4. Objetivos del servicio de ayuda a domicilio

Serán objetivos de este servicio:

a) Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias, prestándoles ayuda parcial o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.

b) Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.

c) Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.

d) Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red sociofamiliar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación

parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.

e) Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquélla.

f) Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.

g) Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.

h) Complementar el cuidado de menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada.

i) Mejorar el clima convivencial de familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psico-físico-sociales y prevenir los riesgos derivados de los mismos.

TITULO SEGUNDO. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

CAPITULO I.- PRESTACIONES INCLUIDAS Y EXCLUIDAS EN EL SERVICIO Y CARACTERISTICAS

Artículo 5. Prestaciones incluidas y excluidas

5.1 Se considerarán incluidas en este servicio las siguientes prestaciones:

1. Información: posibilitar a las personas usuarias acceder en tiempo y forma al conocimiento adecuado y suficiente sobre los derechos y el servicio.

2. Valoración de seguimiento: realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada, con mayor o menor profundidad.

3. Atención Doméstica: prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda, parcial o total, para realizar las actividades instrumentales de la vida diaria, en particular las tareas relacionadas con la alimentación, el vestido y la limpieza de mantenimiento de las instalaciones de la vivienda donde se desarrolla su vida, facilitando su organización, incluyendo en su caso el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.

   a) Relacionadas con la alimentación:

- *Apoyo en la preparación de comidas/ Planificación y preparación de comidas incluido limpieza y recogida de los elementos utilizados*
- *Compra de alimentos*
- *Limpieza y secado de los utensilios utilizados*

b) Relacionadas con el vestido:

- *Apoyo en el lavado de ropa en el domicilio/ Lavado de ropa en el domicilio*
- *Colgado de ropa*
- *Repaso de ropa*
- *Ordenación y guardado de ropa*
- *Planchado y doblado de ropa en el domicilio.*
- *Apoyo en la compra de la ropa/ Compra de ropa*
- *Preparación y guardado de todos los elementos utilizados*

c) Relacionadas con el mantenimiento de las instalaciones de la vivienda:

- *Poner en Poner en orden la casa*
- *Limpiar las superficies con los productos adecuados*
- *Limpiar y recoger elementos utilizados*
- *Quitar el polvo*
- *Fregar suelos y pasar la aspiradora*
- *Abrir cortinas y ventanas, airear*
- *Limpiar cuarto de baño*
- *Limpiar cocina*
- *Limpiar los cristales de ventanas*
- *Supervisar y bajar la basura.*
- *Hacer la cama y cambiar la ropa de cama y retirar la ropa sucia.*
- *Limpieza de espacios de la comunidad de propietarios/as.*

4. Atención personal: prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda, parcial o total, para realizar actividades básicas de la vida diaria necesarias , actividades instrumentales que las vinculen con su entorno y acceder al entorno familiar y comunitario. Igualmente, incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.
   - *El aseo e higiene personal, incluido el cambio de ropa personal y cama (incluye el uso de ayudas técnicas si las hubiera, el cuidado de uñas, afeitado, lavado de cabello, hidratación de la piel, higiene bucal y cambio de ropa).*
   - *Ayuda en el vestirse y desvestirse*
   - *Preparación de la ropa diaria*
   - *Ayuda para el comer*
   - *Ayuda para beber*
   - *Calentar la comida*
   - *Limpiar y recoger los elementos utilizados tanto para el aseo e higiene personal, como para la ayuda para comer y beber*

a) *Relacionadas con la movilidad y desenvolvimiento en el entorno:*
   - *Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento utilizando las ayudas técnicas si las hubiera.*
   - *Ayuda a la deambulación dentro del hogar, utilizando las ayudas técnicas si las hubiera (acompañamiento al cuarto de baño, desplazamiento entre habitaciones).*

b) *Relacionados con el mantenimiento de la salud:*
   - *Compra, supervisión y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el o la médica.*

En general todas aquellas actuaciones que sean actuaciones previas, preparación de elementos y/o actuaciones que se deriven, que sean consecuencia de las tareas anteriores.

5. Acompañamiento social: prestación en virtud de la cual la persona participa, en interacción con una o un profesional cualificado, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social.
   - *Acompañamiento en gestiones de carácter personal, cuando no existan apoyos familiares suficientes.*
   - *Control y seguimiento de las citas médicas, cuando no existan apoyos familiares suficientes.*
   - *Acompañamiento en traslados fuera del hogar, pero siempre en el entorno domiciliario (transporte, centros de día, centros de salud, equipamientos comunitarios, etc.).*

6. Otras actuaciones complementarias o excepcionales:

   Atendiendo a circunstancias especiales y con carácter limitado podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio:

   - *Respiro de cuidadores*
   - *Paseos*
   - *Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene previa al establecimiento del servicio normalizado.*
   - *Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio.*

5.2. Se consideran prestaciones excluidas de este servicio las siguientes:

- *Atención personal a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo.*
- *Actuaciones de apoyo doméstico, cuando en el domicilio convivan personas facultadas para realizarlas.*
- *Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza (poner inyecciones, manejo de sondas, tratamientos de úlceras y escaras y suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos y otros similares).*
- *Realización de arreglos importantes en el hogar (pintar, empapelar...)*
- *Limpiezas no especificadas en el primer apartado, ni en el 6)*
- *Todas aquellas tareas que no estén previstas en el informe elaborado por los servicios técnicos, ni aquellas que fueran competencia de otras administraciones.*

Artículo 6. Características del Servicio de Ayuda a Domicilio

El servicio de ayuda domiciliaria se prestará con carácter general en el domicilio donde reside la persona beneficiaria, dentro del término municipal de Lanciego.

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona beneficiaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá presar el servicio en uno o más domicilios, en los términos previstos en el artículo 8.1 del presente Reglamento.

1. Días de atención

   - Con carácter general, el servicio se prestará de lunes a viernes en función de la prescripción técnica.
   - Con carácter limitado a las tareas de atención personal, se podrá prestar el servicio los fines de semana y festivos, en función de la valoración.
   - Se entiende por festivos los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

2. Intensidad del servicio

   Los límites temporales de prestación del Servicio se establecerán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias y de los servicios/prestaciones compatibles con el mismo que tenga reconocidos.

   La intensidad del servicio de ayuda a domicilio estará en función del programa individual de atención y se determinará en número de horas mensuales, según grado de dependencia:

- Grado I: De 20 a 37 horas mensuales.
- Grado II: De 38 a 64 horas mensuales.
- Grado III: De 65 a 94 horas mensuales.

3. Horarios de atención

El horario general del servicio es flexible y se desarrollará principalmente entre las 7:30 y las 21:30 horas.

Con carácter excepcional, se podrá ampliar el horario del servicio más allá de las horas establecidas, en función de la valoración técnica.

- En la prestación de apoyo personal, el horario se establecerá teniendo en cuenta las costumbres horarias y necesidades de la persona solicitante.
- En las prestaciones de apoyo doméstico y de acompañamiento social, los horarios se establecerán en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios.

CAPITULO II.- DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 7. Determinación de las personas usuarias:

Con carácter general el perfil de las personas usuarias de este servicio se corresponderá con el de aquellas personas y/o grupos familiares que requieran, en razón de su pérdida de autonomía, o situación de vulnerabilidad, de la intervención temporal o permanente de un servicio de apoyo en las actividades básicas de la vida cotidiana para continuar residiendo en su domicilio habitual.

En el marco el Sistema Vasco de Servicios Sociales el servicio de ayuda a domicilio está dirigido y reconocido como derecho subjetivo, conforme establece el Decreto 185/2015, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, a las personas en situación de dependencia y a personas en riesgo de dependencia (puntuación en el BVD entre 23 y 24 puntos).

Además podrán ser destinatarias del servicio de ayuda a domicilio las siguientes personas y/o grupos familiares:

- Personas con Dificultades en la autonomía personal que requieran apoyo para su desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.
- Personas mayores de 65 años con dificultades en su autonomía personal, que requieran apoyo para el desempeño de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.

- Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren.
- Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y /o psíquica, con necesidad de apoyo y que requieren supervisión, ayuda parcial o total para el desempeño de cualquier actividad de vida diaria.
- Personas afectadas por una enfermedad terminal, que les obligue a precisar de la ayuda de una tercera persona para las actividades de la vida diaria.
- Todas aquellas personas y/o situaciones susceptibles de recibir la atención desde este servicio, en función de la valoración técnica.

Artículo 8. Requisitos de acceso

Además de pertenecer a alguna de las situaciones anteriormente indicados, la persona solicitante deberá cumplir los siguientes requisitos de acceso:

1. Requisitos administrativos:

   Estar empadronada a la fecha de la solicitud, en el término municipal de Lanciego y permanecer empadronada en el mismo.

   Se exceptuará de este requisito a la persona en situación de rotación familiar.

2. Requisitos de necesidad:

   a) Requerir apoyo para realizar las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.
   b) Tener residencia efectiva en el domicilio, ya sea éste el domicilio propio o el de un familiar que actúa como persona cuidadora principal.

   c) Disponer de un domicilio cuyo estado no impida o dificulte gravemente la permanencia de la persona usuaria en el mismo, ni suponga riesgo para la propia persona o para los y las trabajadoras domiciliarias.

   d) En caso necesario, disponer, junto con la prestación del SAD, de apoyos suficientes para permanecer en el domicilio en condiciones adecuadas.

   e) No presentar un estado de salud que requiera asistencia continuada en instituciones sanitarias o sociosanitarias.

f) No rechazar el tratamiento que corresponda, en caso de padecer una enfermedad infecto-contagiosa o una enfermedad mental.

g) No padecer trastornos de conducta o presentar comportamientos que puedan conllevar riesgo para los o las trabajadoras domiciliarias.

Artículo 9. Derechos de las personas usuarias

Además de lo establecido en el artículo 9 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio tendrán derecho a:

- Recibir un servicio ajustado en contenido e intensidad a lo establecido en el Programa Individual de Atención, en el caso de las personas con reconocimiento de dependencia, y a lo establecido en el Plan de Atención Personalizada, en el caso de las personas sin reconocimiento de dependencia.
- Participar en la programación de las tareas.
- Disponer de una copia de la hoja de tareas en la que se especifiquen las actividades que conforman la prestación y la organización horaria (la frecuencia del servicio y el tiempo dedicado en cada intervención).
- Ser informadas de las circunstancias que pudieran conllevar una modificación en la prestación, la suspensión o la extinción del servicio.
- Recibir el servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV.

Artículo 10. Obligaciones de las personas usuarias

Además de lo establecido en el artículo 10 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales, las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio tendrán obligación de:

- Tratar a la persona trabajadora domiciliaria con pleno respeto de su derecho a la dignidad.
- Comunicar al trabajador o trabajadora social de referencia de los servicios social de base, con suficiente antelación y siempre en un plazo no inferior a 24 horas salvo causas urgentes acreditadas, las incidencias o circunstancias que determinen una suspensión temporal de la prestación del servicio.
- Informar a la entidad prestadora del servicio y al trabajador o trabajadora social de referencia de servicios sociales de base de las posibles anomalías que se observen en la prestación del servicio.
- Abonar el precio total o bonificado del servicio, salvo en los casos en los que resulte de aplicación una exención en el pago del precio público por razón de la capacidad económica, de acuerdo con lo previsto en la

normativa municipal reguladora de los precios públicos aplicables al servicio de ayuda a domicilio.

- Facilitar, colaborar, cuando fuera posible, y tratar con corrección y respeto a los profesionales intervinientes en la prestación del servicio.
- Informar al trabajador o trabajadora social de referencia de los servicios sociales de base de aquellas enfermedades infecto-contagiosas que sobrevinieran durante la prestación del servicio a fin de tomar las medidas de protección necesarias por parte de las auxiliares de ayuda a domicilio.
- Permanecer en el domicilio durante el tiempo en el que el personal auxiliar del servicio a domicilio esté prestando el servicio, salvo autorización expresa y prescripción técnica.
- Poner a disposición del personal del servicio domiciliario los útiles y materiales necesarios para la realización de las tareas domésticas y personales asignadas.
- Comunicar a los servicios sociales, con la suficiente antelación, cualquier variación significativa de su situación socio-económica, en los términos establecidos en la ordenanza fiscal correspondiente.
- En aquellos servicios con supervisión de medicación: facilitar a la/el profesional que en cada momento preste el citado servicio, las indicaciones claras y actualizadas de la medicación que se debe supervisar.

La persona usuaria deberá dirigir expresamente las comunicaciones, informaciones y demás requerimientos para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en este artículo al profesional o a la profesional de referencia del servicio social de base correspondiente.

El incumplimiento de alguna de estas obligaciones dará lugar al inicio de un procedimiento de suspensión o extinción del servicio de conformidad con el procedimiento regulado en este reglamento.

CAPITULO III. DEL PROCEDIMIENTO DE ACCESO

SECCION 1ª. DEL ACCESO A LA LISTA DE DEMANDANTES

Artículo 11. Lista de demandantes

La lista de demandantes del servicio es el instrumento a través del que se ordena la prioridad en la asignación del servicio, según la puntuación obtenida aplicando el baremo de acceso (anexo I).

Las personas incluidas en la lista de demandantes prevista en el párrafo anterior, podrán instar, acreditándolo convenientemente, la revisión de su expediente cuando la variación de sus circunstancias personales pudiera modificar la valoración efectuada.

Artículo 12. Solicitud de Acceso a la lista de demandantes del servicio

El acceso a la lista de demandantes del servicio de ayuda a domicilio regulado en el presente reglamento se realizará previa petición de la persona interesada en impreso normalizado dirigido al órgano competente, firmado por la persona solicitante y presentado en cualquiera de los Registros que el Ayuntamiento tiene habilitado para tal fin o en los registros o en la forma prevista en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

En cualquier momento del proceso, la persona interesada puede desistir de su solicitud, en cuyo caso deberá hacerlo por escrito. Este hecho conllevará el archivo del expediente.

Así mismo, el trabajador o la trabajadora social podrá emitir informe con el fin de proceder al archivo del expediente, cuando haya renuncia expresada por escrito por la persona solicitante o su representante.

Artículo 13. Documentación que se deberá adjuntar con la solicitud.

En caso de que el servicio solicitado comprenda la realización de servicios de apoyo domestico o vaya dirigido a la atención de familias con menores a cargo, la documentación habrá de referirse también al cónyuge o pareja de hecho de la persona solicitante y al resto de las personas que convivan en el domicilio:

Las solicitudes irán acompañadas de la siguiente documentación:

- Fotocopia del DNI, o cualquier documento de identificación equivalente.
- Libro de familia en el caso de existir menores de 18 años en la unidad convivencial.
- En su caso, valoración de la dependencia y/o discapacidad si la valoración hubiera sido realizada en otra Comunidad Autónoma.
- Informe médico para aquellas personas con problemas de salud en que no proceda solicitar la valoración de dependencia y/o discapacidad.
- En caso de que la persona a atender fuera menor de edad o estuviera incapacitada, legalmente o de hecho, acreditación de la representación (menores de edad: libro de familia, documento de medidas paterno-filiales o designación de tutor/a; personas incapacitadas: sentencia de designación de tutor/a o documento de guardador de hecho según modelo)
- Datos de la situación económica :
  - Declaración jurada de bienes muebles e inmuebles referida a los cuatro años anteriores a la solicitud.
  - Fotocopia de la última declaración del impuesto de la renta de las Personas Físicas, o en su defecto Certificado de Hacienda de no estar obligado a declarar (este último no será necesario en caso de haber sido contribuyente en Álava en el último ejercicio declarado)

  - Acreditación de ingresos actuales por cualquier concepto: pensiones y prestaciones de previsión social públicas, privadas y extranjeras, nóminas, rendimientos de actividades empresariales, etc.
  - Justificante de ingresos por rendimientos de capital inmobiliario, si los hubiere.
  - Certificado de todas las posiciones bancarias actualizadas, y rendimientos del capital mobiliario.
  - Acreditación del valor catastral y titularidad de las propiedades que se posean fuera del territorio de Álava.
  - Entidad bancaria y número de cuenta corriente por medio del cual se realizara el pago de la aportación mensual del precio establecido.
- Cualquier otra documentación que a juicio de los servicios sociales sea de interés.

Si la persona solicitante no desea que se valore su situación o no la justifica fehacientemente, se considerará que renuncia a que su situación económica sea considerada y por lo tanto estará obligado a pagar la tarifa máxima establecida para el pago del servicio.

En aplicación el artículo 8.3 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la ciudadanía quedará eximida de la presentación de cualquiera de los documentos anteriores cuando cualquiera de los mismos se encuentre en poder de la administración. A tal fin, las personas interesadas deberán indicar la fecha y el órgano de presentación del documento en cuestión. Si los servicios sociales municipales o forales no pudieran recabar los citados documentos, podrán solicitar nuevamente a la persona interesada su aportación.

Si la documentación presentada junto con la solicitud fuera incompleta o defectuosa, se le requerirá a la persona solicitante para que en el plazo de 10 días aporte la documentación necesaria o subsane los defectos observados, haciéndole saber que, en caso contrario, se le tendrá por desistida de su solicitud.

La persona solicitante, y en su caso, el resto de miembros de la unidad convivencial, autorizará al Ayuntamiento y a la Diputación Foral de Álava para realizar las gestiones oportunas a fin de verificar o recabar datos que le conciernen. Dichos datos deberán limitarse exclusivamente a la comprobación del cumplimiento por parte de la persona solicitante de los requisitos establecidos en el presente reglamento y, en su caso, a la verificación de los requisitos y recursos económicos para la financiación del servicio.

La falsedad y ocultación de datos dará lugar a la pérdida de la condición de solicitante del servicio, sin perjuicio de las responsabilidades en las que se pudiera incurrir.

Artículo 14. Tramitación

La Evaluación de las necesidades de las personas usuarias y el informe social-propuesta se realizarán atendiendo a las especificaciones recogidas en la Ley 12/2008 de Servicios Sociales.

A) EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES

- La tramitación, valoración y evaluación de necesidades de la persona solicitante serán realizadas por el personal técnico en Trabajo Social de los Servicios Sociales Municipales correspondiente al domicilio de la persona solicitante (o en su caso, del domicilio itinerante).
- El personal técnico de los servicios sociales Municipales analizará la documentación presentada y realizará cuantas gestiones y actuaciones procedan para valorar los siguientes aspectos:
  - Las necesidades de apoyo para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, relacionadas con el autocuidado, levantarse y acostarse, vestirse, caminar, alimentarse, asearse y mantener el control de esfínteres.
  - Las necesidades de apoyo para la realización de las actividades instrumentales de la vida diaria, como son las relacionadas con la adquisición y elaboración de alimentos, la limpieza de la vivienda y del menaje de cocina, el lavado de ropa, compras, manejo de dinero, control de medicación y desplazamientos tanto dentro como fuera del hogar.
  - La situación socio-familiar, valorando la relación con las personas que convive y su entorno social, la capacidad y disponibilidad de la red familiar y social para responder a las necesidades de atención de la persona solicitante.
  - La situación de la vivienda con relación a las condiciones de higiene, equipamiento, habitabilidad y accesibilidad, la necesidad de ayudas técnicas, y la ubicación de la misma en el entorno.
  - La situación económica.

B) INFORME SOCIAL-PROPUESTA

Los servicios técnicos de Trabajo Social de los Servicios Sociales Municipales elaborarán el Programa Individual de Atención, o, en su caso, el Programa de Atención Personalizada. En ellos se determinará:

- El cumplimento de los requisitos de acceso al servicio y de presentación de la solicitud.
- En su caso, propuesta motivada de excepcionalidad de requisitos

- Circunstancias personales, familiares y sociales de la persona solicitante, y en su caso, de su unidad convivencial.
- Personas beneficiarias de la intervención, tipo de servicio a realizar, número de horas y días semanales, tareas y duración del servicio propuestos.
- En su caso, propuesta motivada de servicios excepcionales.
- En su caso, propuesta motivada de denegación del servicio.

Artículo 15. Resolución

Una vez estudiada y valorada la solicitud, y emitido el informe social se elaborará la correspondiente propuesta técnica y será elevada al órgano competente que emitirá resolución motivada, estimando o desestimando la solicitud de acceso al servicio solicitado.

La resolución habrá de producirse en el plazo máximo de dos meses desde la entrada de la solicitud en alguno de los Registros municipales. Dicho plazo se suspenderá cuando se requiera la subsanación de las solicitudes por el tiempo que medie entre la notificación y su cumplimiento o, en su defecto, el transcurso del plazo concedido o cuando deba solicitarse el informe preceptivo de la Diputación Foral de Álava sobre la valoración de la autonomía del solicitante, así como en el resto de supuestos previstos en el artículo 22 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Transcurrido el plazo previsto en el apartado anterior sin que se haya adoptado resolución expresa y sin perjuicio de la obligación de resolver, se podrá entender desestimada la solicitud a efectos de permitir a la persona interesada la interposición del recurso potestativo de reposición o contencioso-administrativo.

La resolución positiva deberá incluir los siguientes aspectos:

- En su caso, la inclusión de la demanda en la lista de demandantes del servicio.
- La concesión de la prestación especificando: la duración, tipo, intensidad, y coste del servicio así como la aportación económica correspondiente a la persona beneficiaria.
- La propuesta de resolución indicará asimismo que el reconocimiento del derecho a un servicio o prestación económica conlleva para la persona solicitante y, en su caso, para su representante legal o para su guardador/a de hecho, la obligación de comunicar al órgano competente cualquier variación en su situación que pudiera afectar a tal derecho en un plazo de 15 días naturales a partir del momento en que se produzca dicha variación.

La resolución negativa deberá incluir los motivos de la misma y procederá la misma en los siguientes supuestos:

- Incumplimiento de los requisitos de acceso recogidos en el artículo 8.
- Posibilidad de satisfacer adecuadamente por parte de la persona solicitante, por sí misma y/o con ayuda de familiares y/o con otros recursos personales, las necesidades que motivaron la demanda.
- Competencia de otra administración pública, por razón de la naturaleza de la prestación o por razón de residencia de la persona solicitante, para la prestación del servicio
- Valoración de que el servicio pueda originar riesgos físicos y/o psíquicos tanto al usuario como al personal que presta el servicio.
- Otras causas debidamente motivadas.

Artículo 16. Situaciones Urgentes

De manera excepcional y para atender casos de extrema o urgente necesidad los servicios sociales municipales propondrán el inicio e inmediata concesión de la prestación, y se tramitará según procedimiento de urgencia.

Los servicios sociales, en su caso, notificarán a la entidad prestataria el carácter urgente del servicio, quien deberá proceder a su ejecución en el plazo máximo de 48 horas.

En el plazo máximo de 15 días naturales se procederá a la tramitación de la solicitud de acuerdo con el procedimiento ordinario.

SECCION 2ª. DE LA ADMISION Y EL ACCESO AL SERVICIO.

Artículo 17.- La admisión al servicio

La admisión al servicio se realizará por orden de lista en la que se tendrá en cuenta la puntuación global obtenida una vez valorada la solicitud de acuerdo con los criterios establecidos en el Anexo I de este Reglamento.

En aquellas solicitudes que tengan la misma puntuación, se priorizarán las de las personas solicitantes dependientes y en riesgo de dependencia (BVD 23y 24).

CAPITULO IV. ADAPTACION Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Artículo 18.- Seguimiento y evaluación.

Los Servicios Sociales de Base realizarán un seguimiento continuado de la adecuación de los servicios a las necesidades de las personas beneficiarias,

proponiendo las modificaciones pertinentes y evaluando junto con las personas beneficiarias la consecución de los objetivos propuestos, previéndose la necesidad de visitas a domicilio, así como contactos periódicos con los/las auxiliares de Ayuda a Domicilio.

Periódicamente se podrán realizar evaluaciones bien a demanda de la persona beneficiaria, por solicitud de la entidad prestataria o en la forma establecida en los protocolos y contratos.

Artículo 19. Período de adaptación

Durante los tres primeros meses posteriores al acceso, se entenderá que las personas se encuentran en período de adaptación personal a las características y funcionamiento del servicio. El personal técnico de los servicios sociales, y/o los y las profesionales de las empresas que gestionan los servicios, comentarán en todo momento con ésta los problemas que vayan surgiendo y se buscarán las soluciones necesarias para lograr una buena adaptación.

En el supuesto de que, tras haber intentado soluciones conjuntas con la persona usuaria, se aprecie la dificultad de adaptación de ésta al servicio o viceversa, o se valorase que el servicio no cubre adecuadamente las necesidades de la persona, se valorará la situación y se realizará una propuesta previo informe de los Servicios Sociales de Base.

La propuesta realizada deberá ser trasladada a la persona usuaria, quien dispondrá de un plazo de 15 días para formular alegaciones.

Tras estudiar las alegaciones, se realizará la propuesta definitiva al órgano competente, quien resolverá motivadamente. En caso de resolver la salida de la persona del servicio, se propondrá una alternativa, si la hubiere.

CAPITULO V. SUSPENSION Y EXTINCION DEL SERVICIO

Artículo 20. Suspensión y extinción del servicio.

1. Suspensión temporal del servicio

   Tras la instrucción del expediente oportuno, mediante resolución del órgano competente, se determinará la suspensión temporal en la prestación del servicio, previo audiencia de la persona interesada. Dicha resolución será notificada a la persona usuaria y, en su caso, a la entidad prestataria del servicio.

El servicio de ayuda a domicilio se suspenderá por los siguientes motivos:

- El ingreso temporal de la persona usuaria en un centro hospitalario.
- La ausencia temporal de la vivienda de la persona usuaria por necesidad de acceso a recursos sociales y sociosanitarios.
- La ausencia de la vivienda por periodos inferiores a noventa (90) días a partir de la fecha del último servicio. Este periodo se podrá ampliar en situaciones especiales. En el caso de que la persona usuaria esté en situación de rotación familiar, este periodo se ampliará a los plazos de las rotaciones.
- Por incumplimiento de alguna de las obligaciones de la persona usuaria establecidas en el artículo 10, cuando no sean causa de extinción.
- Pérdida temporal de alguno de los requisitos establecidos en el artículo 8.

En el caso de suspensión del servicio por ausencia temporal del domicilio, las personas usuarias deberán notificar por escrito dicha situación con al menos 7 días de anticipación, salvo aquellas situaciones debidamente justificadas, en las que, por la urgencia, no fuera posible el cumplimiento de dicho plazo de preaviso.

Cuando las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio dejen de utilizarlo de manera temporal, no se devengará precio alguno cuando dicha suspensión sea superior a 7 días naturales consecutivos. A tal efecto, las personas usuarias deberán notificar por escrito dicha situación con al menos 7 días de anticipación, salvo en aquellas situaciones, debidamente justificadas, en las que, por la urgencia, no fuera posible el cumplimiento de dicho plazo de preaviso. Cuando el periodo de no utilización del servicio sea inferior a 7 días naturales consecutivos deberán pagar el precio público asignado.

2. Extinción del servicio.

Tras la instrucción del expediente oportuno, mediante resolución del órgano competente, se determinarán las bajas del servicio, previa audiencia de la persona interesada. Dicha resolución será notificada a la persona usuaria y a la entidad prestataria del servicio.

El servicio de ayuda a domicilio se extinguirá por los siguientes motivos:

- Renuncia escrita de la persona usuaria o de su representante legal.
- Finalización del plazo de prestación previsto en la resolución de concesión.
- Fallecimiento de la persona usuaria

- Traslado de la persona usuaria a otro municipio, con excepción de la rotación familiar.
- Ingreso de la persona beneficiaria en otro recurso o programa no compatible con el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Desaparición de la causa de necesidad que generó la prestación del servicio.
- Ocultación o falsedad en los datos que hayan sido tenidos en cuenta para la concesión del servicio.
- Pérdida permanente de alguno de los requisitos exigidos para acceder al servicio.
- No aportar la documentación que pudiera ser requerida para el seguimiento del servicio.
- No aportar en el plazo de 30 días la información sobre las variaciones de su situación socio-económica.
- No haber retornado al domicilio una vez transcurrido el plazo de suspensión temporal.
- Por agresión física o psicológica al personal que presta el servicio.
- Por incumplimiento reiterado de las obligaciones de las personas usuarias previstas en el presente reglamento (pago fuera de plazo de recibos, impago reiterado…).
- La existencia de riesgos físicos y/o psíquicos tanto para el usuario como para el personal que presta el servicio previa valoración de los servicios técnicos municipales.
- Otros motivos debidamente justificados.

Si la persona usuaria muestra su voluntad de incorporarse nuevamente al servicio tras una resolución de extinción, tendrá que realizar una nueva solicitud que será tramitada según lo especificado en este Reglamento.

En caso de que tras la extinción, la persona usuaria tenga pagos del servicio sin realizar, se solicitará su abono antes de conceder nuevamente el servicio.

CAPITULO VI. REGIMEN ECONOMICO DEL SERVICIO

Artículo 21. Precio público del servicio de ayuda a domicilio

El precio del servicio de ayuda a domicilio a abonar por la persona usuaria vendrá determinado por el precio público vigente en cada momento establecido por el prestatario de dicho servicio.

Ni el personal que presta el servicio ni la empresa adjudicataria aceptarán donaciones ni pagos adicionales, al margen de lo establecido en el párrafo

anterior. La empresa adjudicataria velará por el cumplimiento de esta obligación.

Artículo 22. Financiación

La financiación de los servicios correrá a cargo de:

- La persona beneficiaria deberá participar en la financiación del servicio, aceptando el compromiso firmado de aportar la cantidad que se establezca en la resolución del órgano competente, atendiendo su capacidad económica, como requisito imprescindible para iniciar la prestación del servicio, y en función de lo que al respecto recoja la ordenanza fiscal correspondiente.
- La cantidad que resulte de deducir al precio/hora, la aportación/hora que corresponde abonar a la persona beneficiaria, calculada en función de lo que se recoja en la ordenanza fiscal correspondiente será asumido por la Administración Pública.

Artículo 23. Aportación de la persona usuaria del servicio

La persona usuaria de los servicios regulados en este Reglamento deberá abonar el precio público del servicio que será calculado teniendo en cuenta su capacidad económica en los términos establecidos en la ordenanza fiscal correspondiente.

La aportación del usuario se establecerá en función de los elementos que se recojan en la ordenanza fiscal correspondiente.

La falsificación u ocultación de datos sobre la capacidad económica dará lugar al archivo de la solicitud o a la extinción del servicio, si éste ya ha sido concedido, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran derivar de estos hechos. En el caso de que la administración competente haya aportado a la persona usuaria alguna ayuda o bonificación en el precio se le iniciará el correspondiente procedimiento de reintegro.

La aportación individual para cada persona usuaria deberá ser revisada de oficio o bien a solicitud de la persona usuaria o de su representante, cuando se produzca variación en cualquiera de los requisitos y circunstancias que puedan dar lugar a la modificación de las mismas, en los términos establecidos en la ordenanza fiscal correspondiente.

DISPOSICION ADICIONAL PRIMERA

A través del Servicio de Ayuda a Domicilio, se podrán poner en marcha experiencias/ actividades / prestaciones diferentes e innovadoras que favorezcan la permanencia de la persona usuaria en su domicilio y entorno comunitario.

DISPOSICION ADICIONAL SEGUNDA

Se elaborará para entregar a las personas usuarias un extracto del propio Reglamento

DISPOSICION ADICIONAL TERCERA

El órgano municipal competente en la materia elaborará un manual de criterios que determinará el tiempo de prestación del servicio a cada usuario/a, dentro de los límites establecidos en el apartado 2º del artículo 6, y será aplicado por los profesionales del Servicio Social de Base y estará a disposición de las personas usuarias.

DISPOSICION DEROGATORIA

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en este reglamento.

DISPOSICION FINAL

Este reglamento entrará en vigor el **1 de enero de 2026**.

ANEXO I

BAREMO DE ACCESO

El baremo de acceso establece los criterios de ordenación de la lista de personas demandantes y la prioridad en el acceso al servicio en función del diagnóstico social.

Cuando el servicio solicitado afecte a más de una persona a efectos de baremo de acceso, sólo se valorará la situación de la persona solicitante más necesitada de atención, excepto en la dimensión de la situación económica, que se valorará la capacidad económica mensual de todos los miembros de la unidad convivencial.

ESTRUCTURA DEL BAREMO:

DIMENSIONES	*INTERVALOS DE PUNTUACIÓN*
Necesidad de apoyos para la realización de las actividades de vida diaria (Básicas)	0-30
Necesidad de apoyos para la realización de las actividades de la vida diaria (Instrumentales)	0-10
Situación de convivencia y apoyo social	0-30
Situación de la vivienda o alojamiento	0-10
Situación económica	0-20
Total	0-100

I.- NECESIDAD DE APOYOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE VIDA DIARIA (BÁSICAS)

Se trata de valorar el grado de apoyo que las personas necesitan para la realización de las actividades básicas de la vida diaria (comer, vestirse, aseo personal…) con el objeto de mantener y fomentar su nivel de autonomía y favorecer la permanencia en su entorno con una buena calidad de vida.

Con el fin de proceder a tal valoración se utilizará la puntuación obtenida en el BVD, de la siguiente forma:

BAREMO necesidad de apoyo	*Puntos*	
No valorables	0	☐
BVD 0-22 puntos	5	☐
BVD 23-49	10	☐
BVD 50-74	20	☐
BVD 75-100	30	☐
PUNTUACIÓN NECESIDAD DE APOYOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE VIDA DIARIA (BÁSICAS) (Máximo 30 puntos)		☐

II.- NECESIDAD DE APOYOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE VIDA DIARIA (INSTRUMENTALES)

Se trata de valorar el grado de apoyo que las personas necesitan para la realización de las actividades instrumentales (manejo de electrodomésticos, compras…), con el objeto de mantener y fomentar su nivel de autonomía y favorecer la permanencia en su entorno con una buena calidad de vida.

Con el fin de proceder a tal valoración se utilizará el siguiente baremo:

BAREMO Actividades instrumentales	***Puntos***	
Manejo de electrodomésticos ((lavadora, microondas, cocina, estufa,…) y sistemas de intercomunicación (radio, teléfono, televisión)	SI: 0	☐
	NO: 1	☐
Tareas domésticas (quitar el polvo, barrear, fregar platos, hacer cama, cambio ropa cama, aspirador, plancha, …)	SI: 0	☐
	NO: 1	☐
Compras (compra de alimentos, medicación, ropa, electrodomésticos, …)	SI: 0	☐
	NO: 1	☐
Preparación de alimentos (preparar comidas, calentar preparados)	SI: 0	☐
	NO: 1	☐
Desenvolvimiento en el medio (utilización de transporte público, orientación en el municipio día / noche)	SI: 0	☐
	NO: 3	☐
Gestiones económico-administrativas y médicas (sacar dinero, manejar recibos, acudir al médico,…)	SI: 0	☐
	NO: 3	☐
PUNTUACIÓN NECESIDAD DE APOYOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE VIDA DIARIA (INSTRUMENTALES) (Máximo 10 puntos)		☐

III.- SITUACIÓN DE CONVIVENCIA Y APOYO SOCIAL:

Se trata de conocer el grado de apoyo que la persona dispone para cubrir sus necesidades, en función de las siguientes variables:

- *Situación de convivencia*: Si vive sola o acompañada. Si vive acompañada de otros mayores (familiares o amigos) o de otros familiares o amigos.
- *Existencia, disponibilidad y accesibilidad de la red informal* (familiares y/o amigos) y los tipos de apoyo que esta red provee.

Con el fin de proceder a tal valoración se utilizará el siguiente baremo:

BAREMO Socio-Familiar	***Puntos***	
1.- Persona que vive sola o acompañada, o menores en situación de desamparo/abandono**:** situación de malos tratos físicos o psíquicos, abuso económico, situación de abandono o grave negligencia en su atención básica.	30	☐
2.- Persona que vive sola o acompañada sin apoyo familiar y/o social: porque carece de ellos, o la persona cuidadora habitual no puede prestarle atención por causa objetiva, o existencia de conflictividad y/o desestructuración familiar grave. / Familias con menores en situación de riesgo.	25	☐

3.-. Persona que vive sola y tiene red de apoyo familiar/social muy reducida, que proveen algunos apoyos puntuales que son muy insuficientes para la atención que precisa. / Familias con excesivas cargas o situaciones sociales inestables.	15	☐
4 – Persona que vive sola (o acompañada por persona dependiente/discapacitada), tiene red de apoyo familiar y/o social que proveen algunos apoyos, pero son insuficientes para la atención que precisa.	10	☐
5 – Persona que vive acompañada (por persona no dependiente), que tiene red de apoyo familiar y/o social, pero ésta es insuficiente para la atención que precisa.	5	☐
6 – Persona que vive sola o acompañada y dispone de red de apoyo familiar y/o social de fácil acceso y disponibilidad.	0	☐
PUNTUACIÓN SITUACIÓN SOCIO-FAMILIAR (Máximo 30 puntos)		☐

IV.- SITUACIÓN DE LA VIVIENDA O ALOJAMIENTO.

Se trata de valorar las características de la vivienda o alojamiento que pueden condicionar a la persona el grado de desenvolvimiento autónomo, el control del entorno, la capacidad de elección, e incluso las posibilidades de recibir ayuda y/o apoyo en el mismo.

Las variables a tener en cuenta son la accesibilidad, habitabilidad y el equipamiento, según el siguiente baremo:

BAREMO Situación de la vivienda o alojamiento			
ACCESIBILIDAD		***Puntos***	
A. Exterior del edificio	➢ No tiene problemas de acceso.	0	☐
	➢ Necesita subir o bajar escaleras o salvar alguna barrera arquitectónica para llegar a la vivienda // Está alejado del centro urbano con dificultad de acceder a recursos básicos	1	☐
B. Dentro del edificio	➢ No tiene problemas de acceso	0	☐
	➢ Hay escaleras en el portal para llegar al ascensor o a su vivienda, sin sistemas para evitarlas.//Carece de ascensor	1	☐
C. Interior de vivienda	➢ No existen barreras arquitectónicas	0	☐
	➢ Existen barreras arquitectónicas que dificultan el desenvolvimiento y la movilidad, carece de medidas de seguridad y/o adaptación	2	☐
TOTAL ACCESIBILIDAD (A+ B+ C)			☐

HABITABILIDAD	***Puntos***	
➢ No tiene problemas de habitabilidad	0	☐
➢ A falta de un adecuado mantenimiento.	1	☐
➢ Tiene problemas estructurales (humedad, carencia de baño, cocina; insuficiente espacio; goteras; instalación eléctrica y sanitaria deficiente)	3	☐
TOTAL HABITABILIDAD		☐

EQUIPAMIENTO			***Puntos***	
	EXISTE	FUNCIONA		

Cocina	☐	☐		
Calentador/termo/caldera	☐	☐		
Calefacción	☐	☐		
Lavadora	☐	☐		
Frigorífico	☐	☐		
Teléfono	☐	☐		
➢ Dispone de todos los elementos a que hace relación el equipamiento básico y están en buenas condiciones de funcionamiento			0	☐
➢ Dispone de al menos 4 elementos, o dispone de todos los elementos y alguno está fuera de servicio, pero con posibilidad de reparación			1	☐
➢ Dispone de menos de 4 elementos del equipamiento básico, y /o alguno está fuera de servicio y sin posibilidad de arreglo o reposición por parte del usuario			3	☐
TOTAL EQUIPAMIENTO				☐
PUNTUACIÓN SITUACIÓN VIVIENDA (Máximo 10 puntos)				☐

V.- SITUACIÓN ECONÓMICA

Para valorar la situación económica se tendrá en cuenta la capacidad económica familiar mensual estimada en los términos establecidos en la Ordenanza Fiscal. Por debajo del 181,70% del SMI(1.500.-€) se establecen 11 franjas que serán puntuadas progresivamente:

BAREMO Situación económica familiar mensual	***Puntos***	
Hasta 60,57% SMI	20	☐
60,58% –72,68% SMI	19	☐
72,69% –84,79% SMI	18	☐
84,80%– 96,91% SMI	16	☐
96,92%– 109,02% SMI	14	☐
109,03%– 121,13% SMI	12	☐
121,14%– 132,25% SMI	10	☐
132,26%– 145,36% SMI	8	☐
145,37%– 157,47% SMI	6	☐
157,48%– 169,59% SMI	4	☐
169,60%--181,69% SMI	2	☐
=/>181,70% SMI	0	☐
PUNTUACIÓN SITUACIÓN ECONÓMICA (Máximo 20 puntos)		☐

VºBº
LA ALCALDESA,

LA SECRETARIA,

Nota. *– Este Reglamento fue aprobado por este Ayuntamiento Pleno en su sesión celebrada 30/12/2025 y su texto íntegro apareció publicado en el Boletín Oficial del Territorio Histórico de Álava nº 34 de fecha 20/03/2026.*