

III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

82 MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES “SIERRA OESTE”

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Por el presente se hace público que la ordenanza reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio ha quedado definitivamente aprobada, publicándose a continuación el texto íntegro de la misma.

ORDENANZA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

I. Exposición de motivos

La Junta General de la Mancomunidad de Servicios Sociales “Sierra Oeste”, en sesión celebrada el 23 de julio de 2001, aprobó la ordenanza del Servicio de Ayuda a Domicilio; tras su aplicación durante estos años, es necesario proceder a una nueva regulación del Servicio de Ayuda a Domicilio en el ámbito de la Mancomunidad de Servicios Sociales “Sierra Oeste”.

Esta nueva ordenanza tiene en cuenta los desarrollos legislativos posteriores a la aprobada el 23 de julio de 2001, como son: la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia; la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, y el Decreto 88/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la prestación de ayuda a domicilio del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en su título I, capítulo II, artículo 18, establece, como una de las prestaciones materiales del Sistema Público de Servicios Sociales, la atención domiciliaria “consistente en ofrecer un conjunto de atenciones a personas o familias en su propio domicilio, para facilitar su desenvolvimiento y permanencia en su entorno habitual”.

El Decreto 88/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la prestación de ayuda a domicilio del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid establece que: “La ayuda a domicilio tiene como objetivo prevenir situaciones de crisis personal y familiar, prestando una serie de actuaciones de carácter doméstico, social, de apoyo psicológico y rehabilitador a los individuos o familiares que se hallen en situaciones de especial necesidad, para facilitar la autonomía personal en el medio habitual”.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, en su artículo 3.i) establece, como uno de los principios inspiradores de la Ley, la permanencia de las personas en situación de dependencia, siempre que sea posible, en el entorno en que desarrollan su vida. La Ley 39/2006, en el capítulo II, artículo 13, dispone que uno de los objetivos de las prestaciones del sistema es el de facilitar a la persona una existencia autónoma en su medio habitual, todo el tiempo que desee y sea posible. En el mismo capítulo II, artículo 23, establece que el Servicio de Ayuda a Domicilio lo constituye el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria, distinguiendo servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar y los relacionados con la atención personal, en la realización de las actividades de la vida diaria.

Siendo uno de los principios inspiradores de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, el favorecer que las personas permanezcan en su entorno, siempre que sea posible, el Servicio de Ayuda a Domicilio se configura como un servicio muy importante para favorecer el objetivo de atender a las personas dependientes en su entorno.

La Mancomunidad de Servicios Sociales “Sierra Oeste”, con esta nueva regulación del Servicio de Ayuda a Domicilio, pretende prestar servicios que se adecuen a las necesidades de las personas que tienen limitaciones en su autonomía personal para favorecer su permanencia en el entorno, que sirva de base a mejoras en la prestación de los Servicios de Ayuda a Domicilio y la racionalización en la distribución de recursos, priorizando la prestación de servicios que por razones de limitaciones en su autonomía personal y falta o insuficiencia de red de apoyo familiar o social más lo necesiten.

II. Concepto y finalidad del Servicio de Ayuda a Domicilio

El Servicio de Ayuda a Domicilio lo constituye el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria.

La ayuda a domicilio se configura como una prestación de Servicios Sociales cuyas finalidades son:

1. Procurar un nivel de atenciones o cuidados personales, domésticos, sociales y técnicos suficientes para proporcionar a sus usuarios la posibilidad de permanecer en su medio habitual de convivencia.
2. Potenciar la autonomía personal y la integración en el medio habitual de los usuarios de la prestación, estimulando la adquisición de competencias personales.
3. Apoyar la organización familiar evitando situaciones de crisis, sin suplir en ningún caso la responsabilidad de la misma.
4. Evitar el deterioro de las condiciones de vida de las personas que, por diversas circunstancias, se encuentren limitadas en su autonomía personal.
5. Evitar en la medida de lo posible institucionalizaciones innecesarias.

III. Tipo de servicios

El Servicio de Ayuda a Domicilio está constituido por distintas modalidades de servicios de atención, que responden a la siguiente tipología:

1. Atención doméstica

Son aquellas actividades y tareas que van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia, estas actuaciones se pueden concretar en:

1.1. Limpiezas extraordinarias: se realizarán normalmente previa la puesta en marcha del Servicio de Limpieza Periódica, si la vivienda se encuentra en malas condiciones de higiene y no es posible una atención adecuada sin realizarla. Suele consistir en retirar objetos inservibles y basuras, desinfectar y barrer y fregar con productos desinfectantes.

1.2. Áreas domésticas:

1.2.1. Tareas domésticas de mantenimiento: son aquellas que se realiza como apoyo a usuarios que tienen dificultades para llevar a cabo determinadas tareas que requieren esfuerzo o que su realización supone riesgo para el usuario, como pueden ser limpieza de cristales, de zonas altas, techos, habitaciones que no se usan. Se les dará una periodicidad, quincenal, mensual, trimestral o semestral dependiendo de la tarea de que se trate.

1.2.2. Tareas domésticas habituales del hogar: se refiere a aquellas tareas del hogar de carácter diario o cotidiano, supone un apoyo a los usuarios para la realización de actividades que requieren bastante frecuencia, hacer la cama, barrer, fregar la vajilla, quitar el polvo, pasar la mopa o fregar el suelo, limpieza de sanitarios, ventilar la casa, etcétera.

1.3. Servicios relacionados con la alimentación y el vestido: se refiere a tareas como compra de productos de alimentación y limpieza con cargo a la persona usuaria, repaso y ordenación de ropa. Lavado y planchado de ropa.

El Servicio de Planchado y Lavado de Ropa podrá prestarse en el domicilio o mediante servicios externos de lavandería.

1.4. Servicios orientados a la capacitación personal: se refiere a servicios destinados a orientar y capacitar a las personas usuarias en tareas básicas del cuidado del hogar y organización doméstica.

2. Atención personal

Son aquellas actividades y tareas que se realizan con las personas usuarias, dirigidas a promover y mantener su autonomía personal.

Estas actuaciones se concretan en las siguientes actividades:

2.1. Relacionadas con la higiene personal: mantenimiento de la higiene corporal del beneficiario del servicio, incluye aseo corporal, ayuda en el vestir, planificación y educación en hábitos de higiene.

2.2. Relacionadas con la movilidad: ayuda para levantarse y acostarse, apoyo a la deambulación dentro del domicilio.

2.3. Relacionadas con la alimentación: apoyo a la preparación y supervisión de comidas y cenas.

Ayuda a dar de comer y beber. Supervisión en los casos en que exista una dieta específica prescrita por los servicios sanitarios. Respecto a la preparación de comidas, la Mancomunidad de Servicios Sociales podrá atender esta necesidad mediante un Servicio de Comidas a Domicilio.

2.4. Relacionadas con cuidados especiales: apoyo en situaciones de incontinencia (cambio de pañales). Cambio de bolsas recolectoras. Control y supervisión de la ingesta de medicamentos prescritos por el personal sanitario.

2.5. Ayuda en la vida familiar y social: acompañamiento dentro del domicilio cuando el cuidador principal tenga que ausentarse. Acompañamiento fuera del domicilio, relacionados con el quehacer diario del usuario (compras), y con gestiones de tipo administrativo y sanitario. Acompañamiento y cuidado de menores cuando sus padres o tutores no puedan hacerse cargo de los mismos (enfermedad, hospitalización, o dificultades de cualquier índole) de forma temporal.

Quedan excluidas del Servicio de Ayuda a Domicilio las siguientes tareas y actividades:

1. Tareas de carácter sanitario: poner inyecciones, tomar tensiones, colocar o quitar sondas, tratamiento de úlceras o escaras, suministrar medicación que implique especialización por quien la suministra.
2. Vigilancia durante la noche o más allá del límite del horario estipulado.
3. Vigilancia y apoyo fuera del domicilio (hospitales, centros residenciales, etcétera).

3. *Ayudas complementarias*

3.1. Ayudas técnicas: la Mancomunidad dispone de un inventario de utensilios, dispositivos, aparatos o adaptaciones, producto de la tecnología, que se utilizan para suplir movimientos o ayudar en las limitaciones funcionales de las personas con discapacidad o limitaciones en su autonomía personal. Sirven para apoyar y favorecer que las personas puedan permanecer en su entorno habitual.

IV. Determinación del tipo e intensidad del servicio

Para determinar la intensidad del Servicio de Ayuda a Domicilio se utiliza el término horas de atención.

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio será siempre temporal, no indefinida.

La intensidad del Servicio de Ayuda a Domicilio estará en función del programa individual de atención, se ajustará a los criterios de evaluación periódica de los Servicios Sociales de la Mancomunidad, pudiendo variar o cesar la prestación a los usuarios, en función de la variación de las circunstancias que dieron acceso al mismo o por incumplimiento de lo establecido en la presente ordenanza.

El Servicio de Ayuda a Domicilio podrá prestarse en días laborables y festivos, con una duración mínima de una hora y máxima de tres, por cada día de prestación, salvo en casos excepcionales en que previa valoración de los Servicios Sociales, podrá tener una duración inferior o superior.

Los servicios consistentes en tareas de atención doméstica se prestarán en días laborables (de lunes a sábado).

Los servicios de atención personal podrán prestarse en días laborables y festivos (de lunes a domingo).

Los distintos servicios podrán ser compatibles entre sí.

No se podrán prestar más de veintiuna horas semanales. Excepcionalmente, cuando en una unidad familiar convivan más de una persona dependiente y con el máximo de horas estipuladas no se cubran las necesidades de sus miembros, podrá contemplarse la concurrencia de más de un titular y aumentar, en su caso, el máximo de horas establecidas.

La intensidad de los de los servicios por tipo de servicio es como sigue:

1. *Servicios de atención doméstica*

1.1. Limpiezas extraordinarias: la intensidad del servicio se fijará por el trabajador social de referencia y el/la coordinador/a del servicio, con carácter general se prestarán un máximo de quince horas.

1.2. Tareas domésticas periódicas:

1.2.1. Tareas domésticas de mantenimiento: en los servicios que tengan por objeto la realización exclusivamente de las tareas encuadradas en este tipo de atención se prestarán como máximo seis horas al mes. La frecuencia en la realización de este tipo de servicio será quincenal o mensual.

1.2.2. Tareas domésticas habituales del hogar: en los servicios en los que se realicen este tipo de tareas podrán prestarse como máximo seis horas semanales.

1.2.3. Servicios relacionados con la alimentación y el vestido: en los servicios de comida a domicilio, servicios de lavandería y planchado que no se realicen en el domicilio de los beneficiarios, no será aplicable para determinar la intensidad el termino horas de atención. Estos servicios se prestarán cuando los beneficiarios no puedan realizar este tipo de tareas (puntuen limitaciones en estas actividades en el baremo de autonomía personal).

2. *Servicios de Atención Personal*

En los servicios en los que se realicen tareas relacionadas con la atención personal podrán prestarse como máximo veintiuna horas semanales.

3. *Ayudas complementarias. Ayudas técnicas*

No será de aplicación el término de horas atención para los servicios complementarios consistentes en ayudas técnicas. Las ayudas técnicas serán cedidas a los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio, durante el tiempo que sean beneficiarios del mismo, y sirvan para facilitar la prestación del mismo.

4. *Intensidad del Servicio de Ayuda a Domicilio para las personas que tengan reconocida la situación de dependencia*

Para las personas que tengan reconocida la situación de dependencia en virtud de la Orden 2386/2008, de 17 de diciembre, de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, por la que regulan los procedimientos para el reconocimiento de la situación de dependencia, para la elaboración de programa individual de atención, las prestaciones económicas y servicios y el régimen de incompatibilidades, será de aplicación lo que establezca la Resolución de su Programa Individual de Atención. La presente ordenanza solo será de aplicación para los servicios complementarios a los que puedan tener acceso las personas reconocidas como dependientes.

Para las personas que tengan reconocida la situación de dependencia, pero carezcan de resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, o teniendo reconocida la situación de dependencia, no le corresponda la efectividad del derecho a las prestaciones de dependencia conforme al calendario establecido en la disposición final primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, o que no tengan reconocida situación de dependencia, será de aplicación lo establecido en la presente ordenanza respecto a la intensidad de los Servicios de Ayuda a Domicilio.

V. **Beneficiarios**

Podrán ser usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio todos los individuos, familias o núcleos convivenciales que carezcan o tengan mermada la autonomía, temporal o permanentemente, que les impida satisfacer sus necesidades personales y sociales por sus propios medios y requieran asistencia para continuar en su domicilio habitual.

El Servicio de Ayuda a Domicilio se dirige prioritariamente a:

1. Las personas mayores con dificultades en su autonomía personal.
2. Las personas que por enfermedad o discapacidad tengan mermada su autonomía personal, sea cual fuere su edad.
3. Familias o núcleos convivenciales, y que atraviesen una situación de crisis temporal por ausencia de un miembro clave, sea por enfermedad, hospitalización o dificultades

de cualquier otra índole que imposibiliten la atención adecuada a los menores y/o personas dependientes, en el medio familiar.

4. Personas o familias incluidas en otros programas de los Servicios Sociales Municipales que, de forma temporal, precisen de esta prestación como un elemento necesario de la intervención social que se realice.

Los requisitos para ser beneficiario del Servicio de Ayuda a Domicilio son:

1. Estar empadronado en alguno de los municipios que integran la Mancomunidad. Cuando se trate de personas dependientes que residan por temporadas con los hijos u otros familiares, será suficiente con que estos estén empadronados.

2. Tener algún grado de dependencia o limitaciones en la autonomía personal que impidan el normal desenvolvimiento en el domicilio, lo que se determinará mediante la aplicación del baremo que figura como anexo 1 de la presente ordenanza.

3. Tener menores a cargo y que concurren circunstancias que impidan o dificulten los apoyos y cuidados básicos a los mismos, lo que se determinará mediante la aplicación del baremo que figura como anexo 2 de la presente ordenanza.

4. Que no existan circunstancias excepcionales que por su gravedad o complejidad imposibiliten la correcta utilización de la prestación o supongan riesgos no controlados para los trabajadores del servicio.

VI. Criterios de concesión y denegación

La concesión o denegación del Servicio de Ayuda a Domicilio será competencia de la Mancomunidad "Sierra Oeste", previa aplicación del baremo de acceso que se corresponda con cada situación y que están recogidos en esta ordenanza (anexos I y II).

1. *Baremo de acceso al servicio para personas con limitaciones en su autonomía personal (anexo I)*

Está estructurado en tres ejes de evaluación:

1.1. Autonomía personal (hasta 43 puntos): se valora la capacidad de controlar, afrontar y tomar, por propia iniciativa, decisiones personales acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias, así como de desarrollar las actividades básicas de la vida diaria.

1.2. Situación sociofamiliar (hasta 30 puntos): incluirá los datos del entorno familiar y las relaciones de convivencia que vendrán a determinar el grado de abandono, soledad, desarraigo, etcétera, en relación con su familia más directa.

1.3. Valoración sobre la adecuación del servicio (hasta 11 puntos): se valorará, por parte de los profesionales del Centro de Servicios Sociales de la Mancomunidad, el grado de idoneidad del recurso en relación a la situación de necesidad detectada.

2. *Baremo de acceso al servicio para familias con menores a cargo (anexo II)*

Se aplicará para aquellas situaciones en las que la demanda del servicio sea la cobertura de las necesidades de atención y cuidados de menores cuando estas no puedan ser cubiertas de manera natural por sus cuidadores por motivos coyunturales. Estos servicios incluirán, tanto atenciones a nivel personal como aquellas tareas básicas del hogar imprescindibles para garantizar una higiene y organización adecuada del hogar; podrán incluir, asimismo, servicios orientados al asesoramiento y supervisión cuando fuera necesaria una capacitación básica y elemental en el cuidado de los menores, en el caso de que los progenitores o cuidadores habituales presenten alguna limitación personal o un déficit en la capacitación para ejercer sus funciones parentales.

Para el acceso al servicio será de aplicación el baremo de acceso que recoge en esta ordenanza como anexo II, estructurado sobre dos ejes:

2.1. Situación familiar y apoyos (hasta 63 puntos): se distingue entre familias monoparentales y familias nucleares, valorándose las distintas circunstancias en las que se pueden encontrar y como inciden en la atención y el cuidado de los menores. También se valoran los apoyos con los que cuenta la familia en su entorno social para cuidar a los menores.

2.2. Valoración sobre la adecuación del servicio (hasta 20 puntos): se valorará por parte de los profesionales del Centro de Servicios Sociales de la Mancomunidad el grado de idoneidad del recurso en relación a la situación de necesidad.

La situación económica de la unidad de convivencia se valorará exclusivamente a efectos de determinar las aportaciones con que los beneficiarios tengan que colaborar a los gastos del servicio. Se incluye baremo de aportaciones en el anexo III.

Se considerará que procede la concesión del servicio cuando el solicitante, tras la aplicación del baremo, haya obtenido una puntuación total, igual o superior a 41 puntos.

Se denegará la concesión del servicio a aquellos solicitantes que no hayan alcanzado la puntuación mínima fijada o que hayan falseado u ocultado la información recogida para determinar la pertinencia del servicio.

3. *Acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio para las personas que tengan reconocida la situación de dependencia*

Para las personas que tengan reconocida la situación de dependencia en virtud Orden 2386/2008, de 17 de diciembre, de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, por la que regulan los procedimientos para el reconocimiento de la situación de dependencia, para la elaboración de programa individual de atención, las prestaciones económicas y servicios y el régimen de incompatibilidades, será de aplicación lo que establezca la resolución de su Programa Individual de Atención. La presente ordenanza será de aplicación para los servicios complementarios a los que puedan tener acceso las personas reconocidas como dependientes.

Para las personas que tengan reconocida la situación de dependencia, pero carezcan de resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención, o teniendo reconocida la situación de dependencia, no le corresponda la efectividad del derecho a las prestaciones de dependencia conforme al calendario establecido en la disposición final primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, o que no tengan reconocida situación de dependencia, será de aplicación lo establecido en la presente ordenanza en relación al baremo de acceso al servicio (baremo de valoración de la necesidad).

VII. Tramitación del expediente

1. *Inicio del expediente*

Los interesados podrán demandar el servicio presentando una solicitud firmada por el interesado, representante legal o guardador de hecho, conforme al modelo que figura como anexo, y la documentación que se relaciona a continuación, en los Servicios Sociales de su municipio:

1. Fotocopia del DNI del solicitante o tarjeta de residencia.
2. Certificado o volante de empadronamiento de todos los miembros de la unidad de convivencia (podrá solicitarse de oficio a los Ayuntamientos por parte de la Mancomunidad).
3. Declaración jurada de ingresos y bienes conforme al modelo de la Mancomunidad de Servicios Sociales "Sierra Oeste" que figura como anexo.
4. Justificantes de ingresos de todos los miembros de la unidad de convivencia:
 - Certificado de prestaciones de la Seguridad Social.
 - Nóminas.
 - Certificados de prestaciones por desempleo.
 - Certificación expedida por la Agencia Tributaria relativa al impuesto sobre la renta de las personas físicas.
 - Los contribuyentes obligados a presentar declaración por este impuesto, así como los que no resultando obligados hubieran presentado declaración o solicitud de devolución, deberán aportar copia de la declaración.
 - Los contribuyentes que, no estando obligados a presentar declaración por este impuesto, tampoco hayan solicitado devolución, deberá aportar certificación acreditativa de las rentas imputadas que consten a la Agencia Tributaria.
 - Certificado de la Oficina del Catastro sobre Bienes Rústicos y Urbanos en el territorio nacional de todos los miembros de la unidad de convivencia (podrá solicitarse de oficio por la Mancomunidad, con la colaboración de los Ayuntamientos, en cuyo caso se solicitará al demandante autorización para la consulta y emisión de certificado al Registro General del Catastro).
 - Justificantes del abono de rentas por alquileres en el caso de percibirlos.
5. Informe médico actualizado del facultativo correspondiente, según modelo de la Mancomunidad de Servicios Sociales "Sierra Oeste".

6. Documentación acreditativa de los gastos declarados en la solicitud que tienen carácter de extraordinarios e ineludibles:

- Justificantes (recibos) del pago de alquiler.
- Justificantes del pago del préstamo hipotecario.
- Justificantes (recibos) del pago de la comunidad de vecinos (no se tendrán en cuenta los importes referidos al pago de la calefacción, agua etcétera).
- Justificantes del pago de seguro de decesos, de la vivienda y/o de vida.
- Justificantes de gasto por la utilización de plaza en Centro de Día.
- Justificantes de gasto por utilización de plaza en residencia.
- Justificantes de gasto por servicios de cuidadores.
- Justificantes de gastos farmacéuticos referidos a enfermedades crónicas no cubiertos por la Seguridad Social.
- Justificantes relativos a gastos relacionados con enseñanzas regladas (comedores escolares, cuotas de escuelas infantiles, matrícula y/o mensualidades de enseñanzas universitarias).
- Con independencia de la documentación mencionada, la Mancomunidad podrá pedir los documentos complementarios que estime oportunos durante la tramitación del expediente, relacionados con la solicitud de la prestación.
- En caso de que obre en poder de la Mancomunidad, por tener el solicitante expediente en Servicios Sociales, documentación actualizada de los datos solicitados, este no tendrá que volver a aportarlos.
- La ocultación o falsedad de los datos aportados podrá ser motivo de denegación de la solicitud presentada y, en el caso de que se hubiese disfrutado del Servicio de Ayuda a Domicilio, podrá dar lugar a la reclamación del coste real del mismo.

2. Instrucción y valoración del expediente

El trabajador social de referencia para el usuario, en función de los datos aportados y de los que en el ejercicio de sus funciones pudiera recabar, tras realizar una visita domiciliaria, procederá a valorar la solicitud conforme al baremo de aplicación que figura en la presente ordenanza.

Una vez valorado el expediente y obtenida la puntuación correspondiente se elaborará una propuesta de concesión o denegación del servicio dirigida al presidente de la Mancomunidad.

En el supuesto de que la propuesta sea de concesión, esta incluirá la puntuación obtenida por el expediente y recogerá necesariamente los datos básicos del servicio que se propone:

- El número de horas semanales o mensuales de prestación del servicio.
- El tipo de servicio concedido y las actividades y tareas que este conlleva.
- La fecha de comienzo de la prestación y la fecha de finalización en el caso de que el servicio concedido esté limitado a un período de tiempo.
- La aportación económica (tasa), que corresponde al usuario sufragar, en aplicación del baremo económico.

Las propuestas de concesión deberán ir acompañadas de informe de la intervención de la Mancomunidad sobre existencia de crédito para la financiación del servicio que se propone.

En el supuesto de que la propuesta sea de denegación, esta reflejará los motivos o la causa de la misma.

Las propuestas deberán llevar el visto bueno de la coordinadora del Centro de Servicios Sociales de la Mancomunidad, o persona que le sustituya en el ejercicio de sus funciones.

3. Resolución

En base a la propuesta presentada el presidente dictará resolución de concesión o denegación del servicio.

La resolución administrativa será notificada al beneficiario, representante legal o guardador de hecho expresando los recursos que contra la misma procedan, órgano ante el hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, otros que estimen procedentes.

En caso de que la resolución sea de concesión del servicio, esta contendrá: el número de horas semanales de prestación del servicio, el tipo de servicio concedido y las actividades y tareas que este conlleva, las fecha de comienzo y finalización de la prestación y el precio o tasa que corresponde abonar por el usuario. A la resolución se adjuntará: un parte de las tareas que realizará, en su caso, el auxiliar de ayuda a domicilio, la carta de derechos y

deberes de los usuarios del servicio y la orden de domiciliación bancaria para el abono del precio que corresponde sufragar al usuario.

Por causas debidamente justificadas relativas a la urgencia de la prestación del servicio, sobre las que deberá informarse en la propuesta, podrán dictarse resoluciones de concesión provisionales, en base a la información proporcionada por el usuario en la declaración jurada, resoluciones que tendrán un plazo de vigencia de un mes, período durante el cual se completará el expediente con la documentación correspondiente y se dictará resolución definitiva.

Las resoluciones de concesión para aquellos expedientes que hayan obtenido una puntuación inferior a 50 puntos no podrán superar los dieciocho meses de duración.

Todas aquellas personas que cumplan los requisitos para el acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio, pero cuya solicitud no pueda ser atendida por insuficiencia de créditos presupuestarios, quedarán en situación de lista de espera. Si se diera esta situación, se reflejará expresamente en la resolución.

En caso de que la resolución sea de denegación del servicio, esta contendrá los motivos o causas de la denegación.

VIII. Lista de espera

Los usuarios que hayan obtenido una resolución de concesión del servicio pero hayan quedado en situación de lista de espera por motivos presupuestarios se incluirán en una lista ordenada, de mayor a menor, por la puntuación obtenida en el baremo. A igualdad de puntos, tendrá prioridad el expediente con mayor tiempo de permanencia en la lista de espera.

IX. Evaluación y seguimiento

El Servicio de Ayuda a Domicilio será objeto de seguimiento periódico para valorar:

1. La continuidad de la situación que determinó la necesidad del servicio.
2. La adecuación del servicio prestado y la intensidad de los servicios.
3. La satisfacción de los usuarios.

Las solicitudes en lista de espera serán periódicamente revisadas con la finalidad de que estén actualizadas.

El usuario en situación de alta o en lista de espera podrá solicitar la revisión de su expediente si considera que se han modificado las circunstancias que determinaron la puntuación obtenida o, en su caso, el tipo e intensidad del servicio.

La Mancomunidad podrá revisar, de oficio, la prestación del servicio, lo que podrá dar lugar a la modificación, suspensión y/o extinción del mismo.

X. Causas de extinción y de suspensión temporal del servicio

La extinción del servicio se producirá por:

1. Fallecimiento del beneficiario.
2. La finalización de período temporal para el que fue concedido.
3. Renuncia del beneficiario a la prestación del servicio.
4. Por la desaparición de los requisitos generales o específicos exigidos para la concesión del servicio.
5. Por no hacer efectiva la aportación económica correspondiente o por incumplimiento de los compromisos adquiridos por el usuario o sus familiares.
6. Falseamiento y ocultación de los datos que han sido tenidos en cuenta para la concesión de la ayuda.
7. Ausencia del beneficiario del domicilio en, al menos, tres ocasiones durante un semestre, en el horario habitual de prestación del servicio sin causa justificada.
8. Otras causas de carácter grave, imputables al beneficiario, que impidan la prestación del servicio.
9. Por ingreso en residencia.
10. Por traslado del domicilio donde se inicia la prestación del servicio.
11. No presentar la documentación requerida por el Centro de Servicios Sociales a los efectos de actualizar el precio público a abonar.
12. Se podrá suspender temporalmente el Servicio de Ayuda a Domicilio en el supuesto de ingreso de la persona usuaria en centro hospitalario, por ingreso en residencia de forma temporal, por cambio temporal de domicilio, por vacaciones u otros motivos que puedan acreditarse convenientemente, estableciendo un tiempo de suspensión no superior a cuatro meses, dando lugar a la extinción del servicio cuando exceda el período estableci-

do. El tiempo en el que un usuario está en situación de baja temporal es computable a efectos de la duración del servicio reflejada en la resolución.

XI. Incompatibilidad

Los Servicios de Ayuda a Domicilio destinados a cubrir necesidades de apoyo doméstico previstos en la presente ordenanza serán incompatibles con otros servicios o prestaciones de análogo contenido o finalidad, público o privado. En el caso que las necesidades a cubrir sean de cuidados personales podrá existir compatibilidad, siempre y cuando estos últimos se consideren manifiestamente insuficientes.

Para las personas que tengan reconocida la situación de dependencia en virtud de la Orden 2386/2008, de 17 de diciembre, de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, por la que regulan los procedimientos para el reconocimiento de la situación de dependencia, para la elaboración de programa individual de atención, las prestaciones económicas y servicios y el régimen de incompatibilidades, será de aplicación lo que establezca la resolución de su Programa Individual de Atención, y lo establecido en el título III, artículo 67, de la citada Orden, sobre el régimen de incompatibilidades entre servicios y prestaciones.

XII. Obligaciones y derechos de los usuarios

1. *Derechos*

Toda persona usuaria del Servicio de Ayuda a Domicilio gozará de los siguientes derechos:

1. A recibir un trato digno y respetuoso por parte del personal que le atienda.
2. Al tratamiento confidencial de la información recogida o proporcionada por el usuario, necesaria para la correcta realización del servicio.
3. A una asistencia individualizada acorde con sus necesidades específicas.
4. A cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.
5. A que se respete el tiempo establecido para el Servicio de Ayuda a Domicilio.
6. A que se cumplan las tareas del Servicio de Ayuda a Domicilio, según protocolo establecido.
7. A que se le comunique cualquier modificación que pueda dar lugar a variaciones en los servicios: ampliación, reducción, cambio de horario, extinción y/o modificación de los servicios concedidos, con una antelación suficiente.
8. A que se respete, en la medida de lo posible, la continuidad del auxiliar de SAD asignada/o, salvo situaciones de necesidad o ajustes organizativos.
9. A la suspensión temporal del Servicio de Ayuda a Domicilio por ausencia justificada del domicilio.
10. A que se atiendan sus quejas, sugerencias o reclamaciones.

2. *Obligaciones*

1. Comunicar cualquier variación de las circunstancias personales, familiares o económicas que pudieran afectar a las condiciones de prestación del servicio.
2. Facilitar a los auxiliares de hogar el acceso al domicilio y los materiales y utensilios necesarios para la prestación del servicio.
3. Comportarse con corrección y respeto hacia el auxiliar de ayuda domicilio.
4. Respetar el horario establecido para el SAD, permaneciendo en el domicilio durante la prestación del servicio.
5. Comunicar al Centro de Servicios Sociales las ausencias del domicilio o cualquier otra situación que impida la realización del servicio con la suficiente antelación, salvo situaciones imprevistas se deberán comunicar tales ausencias con un mínimo de siete días de antelación.
6. Respetar las tareas del SAD reflejadas en el protocolo establecido.
7. Comunicar a los Servicios Sociales los cambios que en los ingresos de la unidad de convivencia o en los valores patrimoniales hayan podido producirse, a efectos de determinar el precio para el usuario del servicio que se preste.
8. Aportar los datos que, periódicamente, le requiera la Mancomunidad de Servicios Sociales "Sierra Oeste" para la mejor gestión de los servicios.
9. Realizar el pago mensual de la aportación económica que le corresponda por las horas efectivas de servicio. Aquellas horas de servicio que no se han podido prestarse por

causas imputable al usuario, entre las que se recoge expresamente la no notificación a la Mancomunidad con una antelación superior a siete días de las ausencias del usuario de su domicilio, siempre y cuando estas no se hayan producido por circunstancias sobrevenidas, serán igualmente abonadas por el usuario del servicio.

10. Facilitar a la Mancomunidad el cobro de la aportación que le corresponda al usuario mediante compromiso de domiciliación bancaria.

XIII. Disposición final

Como consecuencia del carácter restrictivo de acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio, podrán ser revisados a la fecha de entrada en vigor de la ordenanza todos los expedientes en alta y en lista de espera. En el caso de que no se ajusten a la normativa establecida, podrá ser suspendida la prestación del servicio, denegada la incorporación al mismo o modificadas las características del servicio prestado.

La presente ordenanza deroga la anterior aprobada por la Junta General de la Mancomunidad de Servicios Sociales “Sierra Oeste”, en sesión celebrada el día 26 de mayo de 2008, publicada en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 306, de 24 de diciembre de 2008.

ANEXO 1

BAREMO DE ACCESO AL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS CON LIMITACIONES EN SU AUTONOMÍA PERSONAL

1. Autonomía personal (43 puntos)

1.1. Autonomía para las actividades básicas de la vida diaria:

ACTIVIDADES DE LA VIDA DIARIA		USUARIO 1	USUARIO 2
Levantarse/acostarse	Solo	0	0
	Con ayuda parcial	2	2
	Con ayuda total	3	3
Lavarse	Solo	0	0
	Con ayuda parcial	2	2
	Con ayuda total	3	3
Bañarse/ducharse	Solo	0	0
	Con ayuda	2	2
	Con ayuda total	3	3
Vestirse/desvestirse	Solo	0	0
	Con ayuda	2	2
	Con ayuda total	3	3
Arreglo personal	Solo	0	0
	Con ayuda	2	2
	Con ayuda total	3	3
Comer	Solo	0	0
	Con ayuda (estímulo o presencia)	2	2
	Debe ser alimentado por otra persona	3	3
Desplazarse	Solo, sin dificultad	0	0
	Con alguna dificultad y/o debe utilizar bastones	1	1
	Necesita ayuda de otra persona y/o debe utilizar andador	2	2
	Debe utilizar silla de ruedas	3	3
	Encamado, inmovilizado	4	4
Medicación	No precisa ayuda para tomar la medicación correctamente	0	0
	Necesita apoyo o supervisión para la preparación o ingesta de las diferentes dosis.	2	2
	No es capaz de responsabilizarse de la propia medicación	3	3
TOTALES			

1.2. Autonomía para las actividades básicas de la vida diaria:

ACTIVIDADES		USUARIO 1	USUARIO 2
Elaboración/ preparación de comidas	Sin ayuda	0	0
	Prepara platos precocinados	2	2
	Prepara, calienta y sirve la comida, pero no sigue una dieta adecuada	2	2
	Necesita que le preparen y sirvan la comida	3	3
Ir de compras	Realiza todas las compras necesarias con independencia	0	0
	Compra con independencia pequeñas cosas	1	1
	Necesita ir acompañado para realizar cualquier compra	2	2
	Totalmente incapaz de comprar	3	3
Capacidad de utilizar dinero	No precisa ayuda	0	0
	Necesita ayuda para ir al banco, hacer gastos importantes, etc.	2	2
	Incapaz de utilizar el dinero	3	3
Limpieza y mantenimiento de la casa	Tiene cuidado de la casa y limpia sin ayuda	0	0
	Requiere solo ayuda puntual o para tareas que requieren esfuerzo o suponen un riesgo	1	1
	Precisa ayuda para tareas que requieren bastante frecuencia (cama, fregar platos...)	2	2
	No puede realizar ninguna tarea	3	3
Lavado de ropa	Lo realiza sin ayuda	0	0
	Lava algunas prendas	2	2
	Necesita que otra persona se encargue del lavado	3	3
Capacidad para usar el teléfono	Utiliza el teléfono con iniciativa propia, busca y marca los números	0	0
	Marca unos cuantos números bien conocidos	1	1
	Contesta, pero no marca	2	2
	No utiliza el teléfono nunca	3	3
TOTALES			

- Se suman los puntos totales de los dos apartados (1.1 y 1.2).
- Se valora la autonomía de la persona que será beneficiaria del servicio y de la persona con la que convive cuando se trata del cónyuge o pareja o un familiar de primer grado (usuario 2).

2. Situación sociofamiliar (30 puntos)

2.1. Situación de convivencia

		PUNTUACIÓN
Vive solo		10
Vive con su cónyuge o pareja	Baja autonomía	10
	Media autonomía	6
	Alta autonomía	2
Vive con familiares de primer grado	Baja autonomía	10
	Media autonomía	7
	Alta autonomía	3
Vive con otros familiares		5
Vive con otras personas (comparte la vivienda)	Acogido	6
	Acogedor	3
	Internas...	1
TOTALES		

- Datos complementarios (se aplica de manera adicional a las situaciones anteriores):

	PUNTUACIÓN
No tiene familiares de primer grado en el municipio	2
TOTALES	

- En el caso de que el usuario se encuentre simultáneamente en más de una de las situaciones posibles, se valorará siempre la menor de las puntuaciones.

2.2. Valoración apoyos internos:

		APOYOS INTERNOS INTENSIDAD/FRECUENCIA/ADECUACIÓN		
		Nulo/escaso	Medio	Alto
Vive solo		10		
Vive con su cónyuge o pareja	Baja autonomía	10	8	
	Media autonomía	8	6	4
	Alta autonomía	6	4	2
Vive con familiares de primer grado	Baja autonomía	10	8	
	Media autonomía	8	5	3
	Alta autonomía	6	3	2
Vive con otros familiares		8	5	3
Vive con otras personas (comparte la vivienda)	Acogido	8	6	5
	Acogido legalmente	4	3	2
	Acogedor	5	4	3
	Internas...	3	1	0
TOTALES				

- Se considera baja autonomía cuando en el baremo de autonomía personal se obtienen entre 20 y 42 puntos.
- Se considera media autonomía cuando en el baremo de autonomía personal se obtienen entre 9 y 19 puntos.
- Se considera alta autonomía cuando en el baremo de autonomía personal se obtienen entre 0 y 8 puntos.
- En el caso de que el usuario se encuentre simultáneamente en más de una de las situaciones posibles, se valorará siempre la menor de las puntuaciones.

2.3. Valoración apoyos externos:

		APOYOS EXTERNOS INTENSIDAD/FRECUENCIA/ADECUACIÓN		
		Bajo	Medio	Alto
Del cónyuge o de familiares de primer grado		5	3	1
De otros familiares		6	4	2
De otras personas	Profesionales (atención domiciliaria)	4	2	0
	Voluntarios	6	4	2
	Vecinos/amigos	7	5	3
De instituciones (centros de día...)		4	2	0
No recibe apoyos externos	Acogido	8		
TOTALES				

- En el caso de que el usuario se encuentre simultáneamente en más de una de las situaciones posibles, se valorará siempre la menor de las puntuaciones.
- La puntuación resultante será la resultante de la suma de los tres apartados.
- La máxima puntuación son 30 puntos.

3. *Valoración del trabajador social de referencia y del coordinador del Servicio de Ayuda a Domicilio (sobre adecuación del recurso)*

Criterios de valoración:

3.1. Valoración de la vivienda: en función de las condiciones de habitabilidad, accesibilidad (existencia de barreras arquitectónicas) y aislamiento:

	PUNTUACIÓN
La vivienda está en condiciones adecuadas	0
La vivienda cuenta con algún elemento o aspecto inadecuado	1
La vivienda tiene varios elementos o aspectos inadecuados	2
La vivienda reúne unas malas o muy malas condiciones de habitabilidad	3
TOTALES	

— La máxima puntuación son 11 puntos.

3.2. Adecuación del recurso solicitado para favorecer la permanencia del usuario en su entorno:

	PUNTUACIÓN
Muy adecuado (idóneo)	8
Adecuado	5
Solo parcialmente adecuado	3
Inadecuado	0
TOTALES	

ANEXO 2

BAREMO DE ACCESO AL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO FAMILIAS CON MENORES A CARGO

1. *Situación sociofamiliar*

1.1. Número de progenitores en la unidad de convivencia:

	PUNTUACIÓN
Familia monoparental	3
TOTALES	

1.2. Composición familiar (menores en la unidad de convivencia):

	Nº MENORES/PUNTUACIÓN		
	1 menor	2 menores	3 menores o más
Nº de menores a cargo	4 puntos	6 puntos	8 puntos
Nº de menores de 0 a 3 años	2 puntos	3 puntos	4 puntos
Menores en acogimiento o adopción	1 punto	2 puntos	3 puntos
Menores con alguna discapacidad, limitación o dificultad moderada o grave	1 punto	3 puntos	4 puntos
TOTALES			

1.3. En relación a los progenitores o cuidadores: por motivos laborales o de otra índole, siempre que tengan un carácter normalizado e ineludible, los progenitores o cuidadores no pueden atender a los menores en aquellos períodos temporales, a lo largo del día, en lo que resulta más necesario:

	PUNTUACIÓN
No impiden la atención a los menores	0
Dificultan moderadamente la atención a los menores	3
Dificultan gravemente la atención a los menores	6
TOTALES	

Existen limitaciones, discapacidades o dificultades personales en alguno de los cuidadores para el desempeño de las actividades de la vida diaria, especialmente las que afectan a la atención y al cuidado de menores:

	PUNTUACIÓN
No existen	0
Afectan moderadamente	3
Afectan gravemente	6
TOTALES	

Existe alguna situación o hecho sobrevenido que impide o dificulta la realización adecuada de las actividades de la vida diaria:

	PUNTUACIÓN
No existen	0
Afectan moderadamente	3
Afectan gravemente	6
TOTALES	

Los servicios de apoyo domiciliario regulados por esta ordenanza pueden tener un impacto, repercusión o incidencia positiva en la mejora de la situación de los menores:

	PUNTUACIÓN
Nula o escasa repercusión	5
Tienen una incidencia media	10
Tiene una alta incidencia	15
TOTALES	

2. Apoyos externos con los que cuenta la familia

		APOYOS EXTERNOS INTENSIDAD/FRECUENCIA/ADECUACIÓN		
		Bajo	Medio	Alto
Del cónyuge o de familiares de primer grado		5	3	1
De otros familiares		6	4	2
De otras personas	Profesionales (atención domiciliaria)	4	2	0
	Voluntarios	6	4	2
	Vecinos/amigos	7	5	3
De instituciones (escuelas infantiles, actividades extraescolares, etc.)		4	2	0
No recibe apoyos externos		8		
TOTALES				

3. Valoración de los profesionales de los Servicios Sociales sobre la adecuación del recurso.

Criterios de valoración:

3.1. Valoración de la vivienda: en función de las condiciones de habitabilidad, accesibilidad (existencia de barreras arquitectónicas) y aislamiento:

	PUNTUACIÓN
La vivienda está en condiciones adecuadas	0
La vivienda cuenta con algún elemento o aspecto inadecuado	1
La vivienda tiene varios elementos o aspectos inadecuados	2
La vivienda reúne unas malas o muy malas condiciones de habitabilidad	3
TOTALES	

3.2. Integración en otras intervenciones sociales:

	PUNTUACIÓN
Aquellas unidades de convivencia con menores en situación de riesgo que tengan expediente abierto en el Programa de Familia de la Mancomunidad y que en su proyecto de intervención familiar esté recomendado o prescrito el servicio	9
Aquellas Unidades de convivencia con menores a cargo que, sin tener expediente abierto en el Programa de Familia, en su proyecto de intervención desde la Unidad de Trabajo Social (UTS) esté recomendado o prescrito el servicio	5
TOTALES	

3.3. Adecuación del recurso solicitado en relación a la situación de necesidad:

	PUNTUACIÓN
Muy adecuado (idóneo)	8
Adecuado	5
Solo parcialmente adecuado	3
Inadecuado	0
TOTALES	

En San Lorenzo de El Escorial, a 1 de febrero de 2010.—El presidente de la Mancomunidad “Sierra Oeste”, José Luis Fernández-Quejo del Pozo.

(03/6.824/10)