

ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES SIERRA OESTE

PREAMBULO

La Ordenanza reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio, a la que esta nueva ordenanza sustituye, fue aprobada inicialmente en la sesión de la Junta de la Mancomunidad celebrada el 24 de marzo de 2009 y publicada en el B.O.C.M número 47, de 25 de febrero de 2010. Transcurridos más de 14 de años de su aplicación, se han evidenciado distintos aspectos susceptibles de actualización y mejora, para su adaptación a los recursos y normas existentes en la actualidad y una mejor adecuación al cumplimiento de la finalidad del servicio.

Con la confección de esta nueva ordenanza se pretende:

- a) La adaptación de la regulación del servicio de ayuda a domicilio a las necesidades de la población a la que se dirige, con la finalidad de optimizar su carácter complementario y subsidiario en relación a los recursos que implementa el Sistema de Atención a la Dependencia.
- b) La redefinición y concreción de los servicios, sus modalidades, destinatarios, intensidad, y los baremos de acceso, con especial referencia a la inclusión de una nueva modalidad de servicio de acompañamiento destinado a paliar las situaciones de soledad no deseada de las personas mayores. La Soledad No Deseada es un sentimiento que se produce ante la discrepancia entre las relaciones sociales deseadas y las reales, percibiendo quien lo sufre que sus necesidades sociales no están cubiertas por las relaciones interpersonales que mantiene, ni en cantidad ni en calidad. La soledad no deseada entre las personas mayores es un fenómeno complejo y creciente que demanda una atención significativa en la sociedad contemporánea. A medida que las poblaciones envejecen se ha evidenciado que muchos adultos mayores experimentan un sentimiento de aislamiento que va más allá de la simple ausencia de compañía. La soledad no deseada se manifiesta cuando la desconexión social y emocional impacta negativamente en la calidad de vida de las personas mayores, afectando su bienestar mental, emocional y físico. La nueva modalidad de servicio de ayuda a domicilio pretende ayudar a paliar el sufrimiento que provocan estas situaciones.
- c) La actualización de los referentes legislativos: la nueva Ley 11/2022, de 21 de diciembre de Servicios Sociales de la Comunidad y su desarrollo reglamentario expresado en la Orden 2372/2023, de 25 de julio, de la Consejería de familia, Juventud, y Asuntos Sociales, por la que se aprueba la cartera de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y se define la prestación del servicio de ayuda a domicilio como un servicio condicionado, correspondiente al nivel de

atención social primaria, como una de las modalidades de la atención domiciliaria cuyo objetivo es el apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.

La Ordenanza, redactada tras la correspondiente consulta previa, se compone de un preámbulo, 11 artículos, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y una disposición final, a lo que hay que añadir tres anexos.

La presente Ordenanza respeta los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia, a que se refiere el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Principios, todos ellos, de buena regulación.

Conforme a los principios de necesidad y eficacia la iniciativa normativa debe estar justificada por una razón de interés general, basarse en una identificación clara de los fines perseguidos y ser el instrumento más adecuado para garantizar su consecución. La propuesta que nos ocupa persigue regular el servicio de Ayuda a Domicilio sustituyendo a la hasta ahora vigente, objetivo de interés general toda vez que con la nueva regulación se pretende mejorar la gestión del servicio, adaptándola, tras catorce años, a nuevas necesidades y a la legislación vigente.

El principio de eficiencia persigue evitar cargas administrativas innecesarias que dificulten o entorpezcan la gestión pública. En este sentido, la ordenanza no establece cargas administrativas innecesarias. El principio de proporcionalidad, que persigue que las medidas adoptadas sean las estrictamente necesarias para conseguir el fin perseguido sin que se añadan cargas u obligaciones administrativas innecesarias, también se respeta.

La ordenanza también respeta el principio de transparencia en los términos dispuestos en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. En este sentido, una vez se apruebe inicialmente, se someterá el expediente tramitado a información pública, con las correspondientes publicaciones en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, en el tablón de anuncios y en la web de la Mancomunidad, para que pueda ser examinado por los interesados que podrán presentar las alegaciones que consideren oportunas. Y una vez aprobada definitivamente se realizarán las publicaciones correspondientes.

Finalmente, se respeta el principio de seguridad jurídica, en la medida en que la iniciativa normativa es coherente con el resto del ordenamiento jurídico aplicable.

Se procede, pues, a la aprobación de la ordenanza reguladora del servicio de Ayuda a Domicilio en los siguientes términos:

Artículo 1.- *Concepto y finalidad del servicio de ayuda a domicilio.*

1. El servicio de ayuda a domicilio se define como un conjunto de actuaciones de naturaleza preventiva, asistencial o rehabilitadora, de carácter doméstico y atención personal, llevadas a cabo en el domicilio o entorno cercano de la persona destinado a

personas que requieran apoyo para la vida autónoma, en situación de necesidad o vulnerabilidad social.

2. La Ayuda a Domicilio se configura como una prestación de Servicios Sociales cuyas finalidades son:

- a) 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.
- b) Potenciar la autonomía personal y la integración en el medio habitual de los usuarios de la prestación, estimulando la adquisición de competencias personales.
- c) Apoyar la organización familiar evitando situaciones de crisis, sin suplir en ningún caso la responsabilidad de la misma.
- d) Evitar el deterioro de las condiciones de vida de las personas que por diversas circunstancias se encuentren limitadas en su autonomía personal.
- e) Evitar en la medida de lo posible institucionalizaciones innecesarias.
- f) Paliar los déficits de interacción social en las situaciones de Soledad No Deseada que puedan afectar a personas mayores.

Artículo 2.- *Tipo de servicios.*

El servicio de Ayuda a Domicilio está constituido por distintas modalidades de atención, que responden a las siguientes tipologías:

1. Atención doméstica.

Son aquellas actividades y tareas domésticas que se realizan como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia, estas actuaciones se pueden concretar en:

a) Limpiezas extraordinarias

Se realizarán normalmente previa la puesta en marcha del servicio de atención doméstica periódico, en el caso de que la vivienda se encuentre en malas condiciones de higiene y no sea posible una atención adecuada sin realizar esta actuación previa. Suele consistir en la retirada de objetos inservibles y basuras, así como una la limpieza y desinfección del hogar.

b) Tareas domésticas

1º. Tareas domésticas de mantenimiento: son aquellas que se realizan 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.

2º Tareas domésticas habituales del hogar: Se refiere a aquellas tareas del hogar que suponen un apoyo a los usuarios que tienen dificultades para la realización de actividades que requieren periodicidad diaria o semanal como: hacer la cama, barrer, limpiar la vajilla, quitar el polvo, fregar el suelo, limpieza de sanitarios, ventilar la casa, etc.

c) Tareas relacionadas con la alimentación y el vestido.

Se incluyen en esta modalidad 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.

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:

a) Relacionadas con la higiene personal, como el aseo corporal, ayuda en el vestir, planificación y educación en hábitos de higiene.

b) Relacionadas con la movilidad, como la ayuda para levantarse y acostarse, apoyo a la deambulación dentro del domicilio.

c) Relacionadas con la alimentación, como el apoyo a la preparación y supervisión de comidas y cenas o la ayuda a la ingesta de alimentos y bebidas.

d) Relacionadas con cuidados especiales, como el apoyo en situaciones de incontinencia (cambio de pañales), el cambio de bolsas recolectoras o el control y supervisión de la ingesta de medicamentos prescritos por el personal sanitario.

e) Ayuda en la vida familiar y social, que incluye:

1º Acompañamiento dentro del domicilio cuando el cuidador principal tenga que ausentarse.

2º Acompañamiento fuera del domicilio, relacionados con el quehacer diario del usuario (compras), y con gestiones de tipo administrativo y sanitario.

3º Acompañamiento y cuidado de menores cuando sus padres o tutores no puedan hacerse cargo de los mismos (enfermedad, hospitalización, o dificultades de cualquier otra índole) de forma temporal.

4. Acompañamiento en situaciones de soledad no deseada.

Comprende actuaciones de acompañamiento que fomenten la interacción social en situaciones de soledad no deseada, el acompañamiento puede prestarse dentro y fuera del domicilio, en el entorno cercano, y puede incluir el adiestramiento en el uso de nuevas tecnologías. Este servicio será prestado por Técnicos Superiores en Integración Social (T.I.S.).

5. Tareas y actividades excluidas.

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

- a) 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.
- b) Vigilancia durante la noche o más allá del límite del horario estipulado.
- c) Vigilancia y apoyo fuera del domicilio (hospitales, centros residenciales, etc.)

Artículo 3. *Determinación del tipo e intensidad del servicio.*

1. Para determinar la intensidad del Servicio de Ayuda a domicilio se utiliza el término horas de atención.
2. La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, será siempre temporal, no indefinida. El servicio se concederá con una duración máxima de 6 meses, no obstante, a la finalización podrá ser prorrogado por periodos de seis meses, si existe crédito disponible y no hay ningún otro usuario en lista de espera con una puntuación mayor en el baremo de acceso. Previa a la prórroga del servicio el/la trabajador/a social de referencia emitirá informe en el que se acredite la permanencia de las circunstancias que dieron lugar a la concesión del servicio o, en su caso, si las circunstancias han variado, se procederá a aplicar de nuevo el baremo de acceso.
3. 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.
4. 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 los que, previa valoración de los Servicios Sociales, podrá tener una duración superior o inferior, en este último caso, siempre y cuando la empresa adjudicataria del servicio dé su conformidad.
5. Los servicios consistentes en tareas de atención doméstica se prestarán en días laborables (de lunes a sábado).

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

7. Los servicios de acompañamiento en situaciones de soledad no deseada se prestarán en días laborables (de lunes a sábado).

8. Las distintas modalidades de servicio podrán ser compatibles entre sí.

9. No se podrán prestar más de 21 horas semanales.

10. La intensidad de los de los Servicios por tipo de servicio es como sigue:

a) Servicios de Atención Doméstica

1º 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 destinarán a esta tarea un máximo de 12 horas.

2º Tareas domésticas periódicas

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 6 horas al mes. La frecuencia en la realización de este tipo de servicio será quincenal o mensual.

Tareas domésticas habituales del hogar: en los servicios en los que se realicen este tipo de tareas podrán prestarse como máximo 6 horas semanales.

3º Servicios relacionados con la alimentación y el vestido: en los servicios en los que se realicen este tipo de tareas podrán prestarse como máximo 4 horas semanales.

b) Servicios de Atención Personal

En los servicios en los que se realicen tareas relacionadas con la atención personal podrán prestarse como máximo 21 horas semanales.

c) Acompañamientos en situaciones de Soledad No Deseada

Los servicios de acompañamiento en situaciones de soledad no deseada podrán prestarse un máximo de 6 horas semanales

d) Intensidad del servicio para las personas que tengan reconocida la situación de dependencia.

Para las personas que tengan reconocida la situación de dependencia en virtud del Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la

autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid, será de aplicación lo que establezca la Resolución de su Programa Individual de Atención en relación a las prestaciones económicas, servicios y el régimen de incompatibilidades. La presente Ordenanza sólo será de aplicación para los servicios complementarios a los que puedan tener acceso las personas reconocidas como dependientes.

En el supuesto de que una persona se encuentre recibiendo el servicio de ayuda a domicilio y obtenga el reconocimiento de la situación de dependencia, en cualquiera de sus grados, podrá seguir prestándose el servicio hasta que sea efectiva la prestación contemplada en su programa individual de atención.

Artículo 4. *Beneficiarios del servicio de Ayuda a domicilio.*

1. 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.

2. El Servicio de Ayuda a Domicilio se dirige a:

a) Las personas mayores con dificultades en su autonomía personal y/o en situaciones de soledad no deseada.

b) Las personas que por enfermedad o discapacidad tengan mermada su autonomía personal, sea cual fuere su edad.

c) 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.

d) 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.

3. Requisitos. Para ser beneficiario del Servicio de Ayuda a Domicilio se deberá:

a) 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 éstos estén empadronados.

b) 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, o, 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.

c) 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.

d) Exclusivamente en la modalidad de acompañamiento en situaciones de soledad no deseada, será requisito vivir solo, o excepcionalmente, en compañía de otra persona con la que, por razón de su deterioro físico o cognitivo, o por distanciamiento afectivo grave, resulte insuficiente la interacción social y quede acreditada la existencia de dicha situación conforme al resultado de la aplicación del baremo que figura como anexo III.

e) No tener reconocido la situación de dependencia, en cualquiera de sus grados. Este requisito podrá excepcionarse conforme a lo establecido en el punto 5. del artículo 5 “Criterios de concesión y denegación”.

Artículo 5. *Criterios de concesión y denegación del servicio de Ayuda a Domicilio.*

1. 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, II y III).

2. Acceso al servicio para personas con limitaciones en su autonomía personal (anexo I)

a) El baremo está estructurado en tres ejes de evaluación:

1º Autonomía personal (hasta 43 puntos)

Se valoran las competencias personales para la realización de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria.

2º Situación socio-familiar (hasta 30 puntos)

Se valoran las distintas situaciones convivenciales, y los apoyos del entorno existentes.

3º Valoración sobre la adecuación del Servicio (hasta 11 puntos)

Se valorará por parte de los profesionales del Centro de Servicios Sociales de la Mancomunidad, las condiciones de habitabilidad y accesibilidad de la vivienda y el grado de idoneidad del recurso en relación a la situación de necesidad detectada.

b) Criterios de concesión.

Se considerará que procede la concesión del Servicio cuando el solicitante (usuario 1), 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.

La situación económica de la unidad de convivencia se valorará exclusivamente a efectos de determinar la tasa que corresponde abonar a los beneficiarios por la prestación del servicio

3. Acceso al servicio para familias con menores a cargo (anexo II)

a) Este baremo 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 éstos 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.

b) El baremo de acceso que recoge esta Ordenanza como Anexo II, estructurado sobre dos ejes:

1º 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.

2º 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.

c) Criterios de concesión.

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.

La situación económica de la unidad de convivencia se valorará exclusivamente a efectos de determinar la tasa que corresponde abonar a los beneficiarios por la prestación del servicio

4. Acceso al servicio para personas mayores en situación de soledad no deseada (anexo III)

a) Este baremo se aplicará en las demandas de acompañamiento en situaciones de soledad no deseada.

b) El baremo está estructurado en dos ejes:

1º Tamaño de la red social (Escala LSNS-6)

Esta escala mide el tamaño de la red social de apoyo e interacción, las puntuaciones oscilan entre los 0 y los 30 puntos.

2º) Valoración del trabajador social

1º. El/la trabajador/a social de referencia realizará una valoración sobre el sentimiento subjetivo de soledad del/la solicitante, y de la voluntad y necesidad de acompañamiento, en base a la realización de una entrevista estructurada, se otorgarán entre 0 y 10 puntos

c) Criterios de concesión.

Se considerará que procede la concesión del Servicio cuando el solicitante, tras la aplicación del baremo, haya obtenido una puntuación igual o inferior a 12 puntos en la escala LSNS-6 y una puntuación igual o inferior a 4 puntos en la valoración del trabajador/a social.

5. Denegación del servicio.

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.

6. Valoración de la situación económica.

La situación económica de la unidad de convivencia se valorará exclusivamente a efectos de determinar la tasa que corresponde abonar a los beneficiarios por la prestación del servicio

5. Acceso al servicio para las personas que tengan reconocida la situación de dependencia.

Para las personas que tengan reconocida la situación de dependencia en virtud del Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid. será de aplicación lo que establezca la Resolución de su Programa Individual de Atención y no podrán ser receptoras del servicio de ayuda a domicilio de la Mancomunidad. Podrá excepcionarse esta restricción en aquellos supuestos en los que la atención domiciliaria que se preste por el Sistema de Atención a la Dependencia resulte manifiestamente insuficiente y exista un grave riesgo para el beneficiario de la prestación, en cuyo caso la presente Ordenanza será de aplicación para los servicios complementarios a los que puedan tener acceso las personas reconocidas como dependientes.

Artículo 6. *Procedimiento de tramitación.*

1. Inicio del expediente

Las personas interesadas podrán demandar el servicio presentando una Solicitud firmada por el interesado, representante legal o guardador de hecho, conforme al modelo que proporcione la Mancomunidad, y la documentación que se relaciona a continuación, en los Servicios Sociales de su municipio:

- a) Fotocopia del DNI del solicitante o tarjeta de residencia.
- b) 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).
- c) Declaración jurada de ingresos y bienes conforme al modelo de la Mancomunidad de Servicios Sociales Sierra Oeste que figura como anexo.
- d) Justificantes de ingresos de todos los miembros de la unidad de convivencia, tal y como se establece en el apartado 7.1.1. de la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por la prestación del servicio:
- e) Informe Médico actualizado del facultativo correspondiente, conforme al modelo establecido por la Mancomunidad de Servicios Sociales Sierra Oeste. Cuando la demanda de servicio sea de acompañamiento para situaciones de soledad no deseada, este informe podrá aportarse, pero no será obligatorio.
- f) Documentación acreditativa de los gastos declarados en la solicitud que tienen carácter de extraordinarios e ineludibles, conforme a lo establecido en el artículo 7.1.2. de la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por prestación del servicio de ayuda a domicilio de la Mancomunidad

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 para la adecuada realización de la propuesta de concesión o denegación y la determinación de la tasa a abonar por el usuario.

En caso de que obre en poder de la Mancomunidad, por tener el solicitante expediente en Servicios Sociales, documentación actualizada de los datos solicitados, éste 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

a) El trabajador social de referencia para el usuario, o, en su caso, los profesionales adscritos al programa de familia e infancia de la Mancomunidad, 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.

b) Para las demandas de servicio de acompañamiento para situaciones de soledad no deseada el trabajador social de referencia deberá aplicar al posible beneficiario de la prestación la escala de valoración y la entrevista estructurada que figuran en el anexo III.

c) Una vez valorado el expediente y obtenida la puntuación correspondiente se elaborará una propuesta de concesión o denegación del servicio dirigida a la presidencia de la Mancomunidad. En el supuesto de que la propuesta sea de concesión, ésta incluirá la puntuación obtenida por el expediente y recogerá necesariamente los datos básicos del servicio que se propone:

1º El número de horas semanales o mensuales de prestación del servicio.

2º El tipo de servicio concedido y las actividades y tareas que éste conlleva.

3º La duración del servicio.

4º La aportación económica (tasa), que corresponde al usuario sufragar, en aplicación del Baremo que se indica en la ordenanza reguladora de la tasa a abonar por la prestación del servicio económico.

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

e) 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.

a) Sobre la base de la propuesta presentada se dictará Resolución de la Presidencia, de concesión o denegación del servicio.

b) 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.

c) En caso de que la resolución sea de concesión del servicio, ésta contendrá: el número de horas semanales de prestación del servicio, el tipo de servicio concedido y las actividades y tareas que éste conlleva, la 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.

d) 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, periodo durante el cual se completará el expediente con la documentación correspondiente y se dictará resolución definitiva.

e) 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.

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

Artículo 7. *Lista de espera.*

1. 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. Por cada mes de permanencia en la lista de espera se obtendrán 0,5 puntos adicionales, hasta un máximo de 5 puntos.

2. Las solicitudes en lista de espera serán revisadas, al menos cada seis meses, con la finalidad de que estén actualizadas.

3. 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.

Artículo 8. *Evaluación y seguimiento*

1. El servicio de Ayuda a Domicilio será objeto de seguimiento periódico para valorar:

- a) La continuidad de la situación que determinó la necesidad del servicio.
- b) La adecuación del servicio prestado y la intensidad de los servicios.
- c) La satisfacción de los usuarios.

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

Artículo 9. *Causas de extinción y de suspensión temporal del servicio.*

1. La extinción del servicio se producirá por alguno de los siguientes supuestos:
 - a) Fallecimiento del beneficiario.
 - b) La finalización de periodo temporal para el que fue concedido.
 - c) Renuncia del beneficiario a la prestación del servicio.
 - d) Por la desaparición de alguno de los requisitos exigidos para la concesión del servicio.
 - e) Por no hacer efectiva la aportación económica correspondiente, en los términos establecidos en el artículo 8.2 de la ordenanza reguladora de la tasa a abonar por la prestación del servicio.
 - f) Por incumplimiento de los compromisos adquiridos por el usuario o sus familiares.
 - g) Por el falseamiento y ocultación de los datos que han sido tenidos en cuenta para la concesión de la ayuda.
 - h) Por la ausencia del beneficiario del domicilio, en al menos tres ocasiones durante un semestre, en el horario habitual de prestación del servicio sin causa justificada.
 - i) Por ingreso en Residencia.
 - j) Por traslado del domicilio donde se inicia la prestación del servicio.
 - k) Por no presentar la documentación requerida por el Centro de Servicios Sociales a los efectos de actualizar el precio público a abonar.
 - l) Por otras causas de carácter grave, imputables al beneficiario, que impidan la prestación del servicio.

2. 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 establecido.

El tiempo en el que un usuario está en situación de baja temporal no será computable a efectos de la duración del servicio reflejada en la resolución.

Artículo 10. *Incompatibilidad.*

1. 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.

2. Para las personas que tengan reconocida la situación de dependencia en virtud del Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid será de aplicación lo que establezca la Resolución de su Programa Individual de Atención, y el régimen de incompatibilidades establecido en el Decreto mencionado.

Artículo 11. *Derechos y obligaciones de los usuarios del servicio.*

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

- a) A recibir un trato digno y respetuoso por parte del personal que le atienda.
- b) Al tratamiento confidencial de la información recogida o proporcionada por el usuario, necesaria para la correcta realización del servicio.
- c) A una asistencia individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- d) A cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.
- e) A que se respete el tiempo establecido para el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- f) A que se cumplan las tareas del Servicio de Ayuda a Domicilio, según protocolo establecido.
- g) 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.
- h) A que se respete, en la medida de lo posible, la continuidad del auxiliar de ayuda a domicilio asignada/o.
- i) A la suspensión temporal del Servicio de Ayuda a Domicilio por ausencia justificada del domicilio.
- j) A que se recojan y tramiten sus quejas, sugerencias o reclamaciones.

2. Toda persona usuaria del Servicio de Ayuda a Domicilio tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Comunicar cualquier variación de las circunstancias personales, familiares o económicas que pudieran afectar a las condiciones de prestación del servicio.
- b) Facilitar a los auxiliares de hogar el acceso al domicilio y los materiales y utensilios necesarios para la prestación del servicio.
- c) Comportarse con corrección y respeto hacia el auxiliar de ayuda domicilio.
- d) Respetar el horario establecido del servicio, permaneciendo en el domicilio durante la prestación del mismo.
- e) 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 y sobrevenidas, se deberán comunicar tales ausencias con un mínimo de siete días de antelación.
- f) La persona beneficiaria no podrá encargar tareas a la auxiliar que presta el servicio distintas o con diferente intensidad, a lo recogido en el parte de tareas referido en artículo 6 3. c).
- g) 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.
- h) Aportar los datos que periódicamente le requiera la Mancomunidad de Servicios Sociales Sierra Oeste para la mejor gestión de los servicios.
- i) 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 éstas no se hayan producido por circunstancias sobrevenidas-, serán igualmente abonadas por el usuario del servicio.
- j) Facilitar a la Mancomunidad el cobro de la aportación que le corresponda al usuario mediante autorización de domiciliación bancaria.

Disposición transitoria.

Como consecuencia del carácter restrictivo de acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio a la fecha de entrada en vigor de la ordenanza, serán revisados todos los expedientes en alta y en lista de espera. En el caso de que no se ajusten a la normativa establecida, se dictará nueva resolución a través de la cual podrá ser suspendida la prestación del

servicio, denegada la incorporación al mismo, o modificadas las características del servicio que se recogen el punto 3. c) del artículo 6.

Disposición derogatoria.

La presente Ordenanza deroga la anterior aprobada por la Junta General de la Mancomunidad de Servicios Sociales Sierra Oeste, en sesión celebrada el día 24 de marzo de 2009 y publicada en Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 47, de 25 de febrero de 2010; así como cualquier otra norma de la Mancomunidad que se oponga a su contenido.

Disposición final.

La presente ordenanza entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, que tendrá lugar una vez aprobada definitivamente y transcurrido el plazo a que se refiere el artículo 65.2 de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local.

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 instrumentales 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	Puede realizar todas las compras necesarias	0	0
	Puede realizar la mayoría de las compras	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	Se desenvuelve con facilidad con el teléfono móvil, es capaz de utilizar correctamente las aplicaciones	0	0
	Utiliza adecuadamente el teléfono, pero prácticamente no usa aplicaciones.	1	1
	Utiliza el teléfono de manera básica, llamar y recibir llamadas	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 SOCIO-FAMILIAR (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	

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	

- La máxima puntuación son 11 puntos.

En el supuesto de que los déficits de autonomía se deban a circunstancias sobrevenidas y presuntamente transitorias, se recogerá en la estimación del tiempo de validez de la valoración efectuada: Esta temporalidad se trasladará, en su caso, a la propuesta de concesión, como duración del servicio.

ANEXO2

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

1) SITUACIÓN SOCIOFAMILIAR

1.1- Número de progenitores/cuidadores 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 puede atender a los menores en aquellos periodos temporales, a lo largo del día, en los 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

	Puntuación
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	

ANEXO 3

BAREMO DE ACCESO AL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO EN SITUACIONES DE SOLEDAD NO DESEADA

El trabajador social de referencia mantendrá, al menos, una entrevista con el solicitante en la que se aplicará la escala de autoinforme LSNS-6 (Punto 1), se realizará una entrevista estructurada (Punto 2) y se recogerá información sobre tecnologías digitales (punto 3)

1) LSNS-6 (Tamaño de la red social)

En relación a los miembros de su familia y la relación que mantiene con habitualmente con ellos

1.- ¿Con cuántos de sus familiares se reúne o tiene noticias de ellos al menos una vez al mes?					
Ninguno	Uno	Dos	Tres o cuatro	De cinco a ocho	Nueve o más

2.- ¿Con cuántos de sus familiares se siente lo suficientemente cómodo como para hablar de sus asuntos personales?					
Ninguno	Uno	Dos	Tres o cuatro	De cinco a ocho	Nueve o más

3.- ¿A cuántos de sus familiares siente lo suficientemente cercanos como para llamarlos cuando necesita ayuda?					
Ninguno	Uno	Dos	Tres o cuatro	De cinco a ocho	Nueve o más

En relación a personas cercanas e importantes para usted que no son miembros de su familia (amigos, vecinos, etc...) y respecto a la relación que mantiene con ellos

4.- ¿Con cuántos se reúne o tiene noticias de ellos al menos una vez al mes?					
Ninguno	Uno	Dos	Tres o cuatro	De cinco a ocho	Nueve o más

5.- ¿Con cuántos se siente lo suficientemente cómodo como para hablar de sus asuntos personales?					
Ninguno	Uno	Dos	Tres o cuatro	De cinco a ocho	Nueve o más

6.- ¿A cuántos siente lo suficientemente cercanos como para llamarlos cuando necesita ayuda?					
Ninguno	Uno	Dos	Tres o cuatro	De cinco a ocho	Nueve o más

Plantilla de puntuación

	Preguntas o ítems					
	1.-	2.-	3.-	4.-	5.-	6.-
Ninguno	0	0	0	0	0	0
Uno	1	1	1	1	1	1
Dos	2	2	2	2	2	2
Tres o cuatro	3	3	3	3	3	3
De cinco a ocho	4	4	4	4	4	4
Nueve o más	5	5	5	5	5	5

2) Recogida de datos y Entrevista estructurada del trabajador social:

1.- ¿Existen Dificultades objetivas (aislamiento, barreras, déficits de autonomía) para tener interacciones sociales fuera del domicilio?

- Ninguna
- Algunas, que le impiden salir cuanto quisiera
- Las suficientes para no salir prácticamente del domicilio

2.- ¿Recibe visitas en casa?

- Ninguna o casi ninguna
- En contadas ocasiones
- Con frecuencia

2.- Cuáles son sus diversiones? ¿Cómo pasa el rato?

3.-La mayor parte del tiempo ¿se aburre? ¿no sabe qué hacer?

4.-Estado de ánimo

- ¿Se siente triste la mayor parte del tiempo?
- ¿Se siente sólo/a? ¿le disgusta la soledad?
- ¿Se siente querido?

5.- Cuando necesita un consejo o no quiere estar sólo/a ¿Tiene a alguien a quien acudir?

6.-¿Le gustaría que un profesional la visitase periódicamente para hablar con usted, acompañarla a hacer alguna gestión o enseñarle cosas útiles relacionadas con las nuevas tecnologías??

En base a las respuestas y a la valoración extraída de la entrevista el/la trabajador/a social puntuará el sentimiento subjetivo de soledad del/la solicitante y la voluntad y/o necesidad de acompañamiento otorgando entre 10 puntos (el usuario no se encuentra sólo o no le importa en absoluto) y 0 puntos (el/la usuario/a percibe una situación de soledad extrema, está muy afectado/a por ese sentimiento y le gustaría mucho que alguien viniera a visitarle de vez en cuando)

3) USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

		TELÉFONO MÓVIL	ORDENADOR/TABLET	ASISTENTES DIGITALES (Alexa, Siri, Google, etc.)
¿TIENE?	SI			
	NO			
¿SABE UTILIZARLO?	NADA O CASI NADA			
	LA MÁS BÁSICO			
¿LO UTILIZA?	TODAS O CASI TODAS SUS FUNCIONALIDADES			
	NUNCA O CASI NUNCA			
	A VECES			

	CON FRECUENCIA			
--	----------------	--	--	--

Se considerará que se podrá acceder al servicio cuando se obtenga una puntuación de 12 o menos como riesgo de aislamiento social (LSNS-6) y una puntuación de 4 o menos en la valoración del/la trabajador/a social.