



Ayuntamiento de Aldeanueva de Ebro

ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

La Ley 7/2009 de 22 de diciembre de Servicios Sociales de La Rioja establece un catálogo con todos los servicios y prestaciones que crea como derechos subjetivos de los ciudadanos.

La Ayuda a Domicilio es uno de los servicios que el citado catálogo incluye en el primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales, configurándolo como un servicio de apoyo a la unidad de convivencia.

La titularidad del Servicio de Ayuda a Domicilio corresponde a las entidades locales de La Rioja en el ámbito de su territorio, tal y como se establece en el artículo 14 del Decreto 8/2011, de 18 de febrero, del Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de La Rioja y su modificación por Decreto 12/2013, de 27 de marzo, señalando además que las entidades locales son las competentes para regular el procedimiento administrativo y régimen de funcionamiento del servicio, las condiciones económicas, la coordinación, el seguimiento, la supervisión y la evaluación general del servicio.

1.- DEFINICIÓN

La ayuda a domicilio es un servicio constituido por un lado, por el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con el fin de atender las necesidades de la vida diaria e incrementar su autonomía posibilitando la permanencia en el mismo, y por otro lado por las actuaciones que se dirigen a las personas y unidades de convivencia con dificultades sociales orientándose a la prevención y atención de las situaciones de riesgo de exclusión social así como a servir de medida para la protección de menores.

2.- OBJETIVOS

- Fomentar la autonomía personal.
- Prestar atención a las situaciones de dependencia.
- Prevenir situaciones de exclusión social.
- Favorecer el desarrollo de hábitos de vida adecuados, evitando situaciones de deterioro social y personal.
- Apoyar a las unidades de convivencia para afrontar responsabilidades de la vida diaria.
- Servir como medida de apoyo a las familias y a las personas cuidadores de los usuarios del Servicio.
- Procurar la permanencia de los usuarios durante el mayor tiempo posible en su medio habitual.
- Servir como medida de protección a los menores en situación de riesgo, de conformidad con la Ley 1/2006 de 28 de febrero, de Protección de Menores de La Rioja y normativa de desarrollo.

3.- MODALIDADES E INTENSIDAD



Ayuntamiento de Aldeanueva de Ebro

1. Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia. Integrado en el Servicio Riojano de Autonomía Personal y Dependencia, tiene por objeto un 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.

Las personas beneficiarias en situación de Dependencia tendrán derecho a las siguientes intensidades, en función de su Programa Individual de Atención:

GRADO III.....	Entre 46 y 70 horas mensuales
GRADO II.....	Entre 21 y 45 horas mensuales
GRADO I.....	Máximo de 20 horas mensuales

Cuando el Programa Individual de Atención contemple la compatibilidad de la Ayuda a Domicilio con la asistencia a un Centro de Atención Diurna las intensidades arriba establecidas se reducirán a un 50%.

Cuando el Programa Individual de Atención contemple la compatibilidad de la Ayuda a Domicilio con la Prestación para cuidados en el Entorno Familiar, las intensidades arriba establecidas se reducirán a un 50%. No se admitirá la compatibilidad si el Servicio de Ayuda a Domicilio inferior a:

GRADO III.....	23 horas mensuales
GRADO II.....	10,5 horas mensuales.

Se cumplirá lo marcado por el RDL 20/2012 de 13 de julio, de estabilidad presupuestaria, en cuanto a la efectividad del derecho a las prestaciones de dependencia y en base al cual el Servicio de Ayuda a Domicilio para los valorados como dependientes en Grado I será efectivo a partir del 1 de julio de 2015.

2. Servicio de Ayuda a Domicilio para personas y familias en situación de riesgo de exclusión social. Tiene por objeto un conjunto de actuaciones de tipología personal, doméstica, socio-educativa y técnica, preferentemente en el domicilio familiar, con la finalidad de facilitar la normal integración social de la familia.

3. Servicio de Ayuda a Domicilio para menores en situación de riesgo. Tiene por objeto un conjunto de actuaciones de tipología personas, doméstica, socio-educativa y técnica, preferentemente en el domicilio familiar del menor y dirigidas a sus padres y guardadores con la finalidad de mantener el hogar familiar como soporte básico y facilitar la normal integración social del menor y su familia.

4. Se incluye un Nivel Adicional de atención por el que el Ayuntamiento podrá conceder el Servicio de Ayuda a Domicilio a otros casos no incluidos en las modalidades anteriores cuando exista una necesidad personal/familiar y/o social, que vendrá avalada por un informe técnico de la Trabajadora Social, y siempre y cuando lo permita la disponibilidad presupuestaria.

Los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio de esta modalidad no lo serán con intensidades mayores a las indicadas en las modalidades anteriores y quedarán sujetas al criterio profesional de los técnicos de Servicios Sociales.

Se distinguen dos tipologías de atenciones dentro de éste nivel:



Ayuntamiento de Aldeanueva de Ebro

- Servicio para potenciación de la autonomía personal por el que se concederá un máximo de cinco horas semanales.
- Servicio para urgencias que no superará la intensidad máxima fijada para personas con dependencia y será valorado convenientemente por la Trabajadora Social.

4.- REQUISITOS DE ACCESO

1. Con carácter general:

- Estar empadronado en el municipio de Aldeanueva de Ebro y tener residencia en el mismo a excepción de las personas que reciben este servicio o puedan recibirlo en otro municipio en el que estén empadronados y residan temporalmente en Aldeanueva, siempre que lo acrediten.

No obstante se requerirá una estancia mínima continuada en el municipio de un mes.

En el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio para menores en situación de riesgo, bastará con que esté empadronado en Aldeanueva de Ebro la persona que ejerza la guarda y custodia del menor.

- Que se trate de un recurso técnicamente adecuado, acreditado ésto con un informe técnico de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Aldeanueva.

- Aportar la documentación requerida.

Los ciudadanos extranjeros se registrarán por lo establecido en la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, en los Tratados Internacionales y en los Convenios que se establezcan con el país de origen. En el caso de ciudadanos extranjeros sin nacionalidad de un país miembro de la Unión Europea, el requisito de residencia se acreditará a través de consulta en el Padrón y con el informe o certificado del órgano competente en materia de extranjería.

2. Con carácter específico:

- En el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia, las personas beneficiarias deberán tener reconocida la situación de dependencia conforme al calendario vigente establecido legalmente en el momento de la solicitud del Servicio, así como poseer un Programa Individual de Atención que especifique este Servicio.

- En el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas o familias en situación o riesgo de exclusión social, deberán contar con un Proyecto Individualizado de Inserción dirigido a conseguir la recuperación y habilitación personal y familiar.

-En el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio para menores en situación de riesgo, deberán contar con un Proyecto Individualizado de Intervención dirigido a conseguir el objetivo de protección del menor, en base a la Ley 1/2006 de 26 de febrero de Protección de Menores de La Rioja.



Ayuntamiento de Aldeanueva de Ebro

-En el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio para un Nivel Adicional de Atención, deberán contar con un Informe Social emitido por la Trabajadora Social que justifique la necesidad de la percepción , así como las intensidades y condiciones del servicio.

5.- PROCEDIMIENTO

1. El procedimiento se iniciará a instancia de parte, con independencia de la modalidad del servicio.

2. La solicitud se formulará mediante solicitud oficial que se presentará en el Registro del Ayuntamiento de Aldeanueva de Ebro.

3. Junto con la solicitud oficial los interesados deberán aportar la siguiente documentación:

- Fotocopia del DNI / NIE del solicitante y demás miembros de la unidad de convivencia, en su caso.
- Resolución de dependencia, en su caso.
- Resolución de la declaración de menores en riesgo, en su caso.
- Fotocopia de aquellos documentos económicos que recoge la Ordenanza Fiscal del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento.
- Informe médico cuando no exista valoración de dependencia.
- Otra que pueda ser requerida por los técnicos de Servicios Sociales de Aldeanueva.

4. Los Servicios Sociales de Aldeanueva de Ebro recabará de oficio, por si mismo a través de otros departamentos municipales, información relativa al cumplimiento de los requisitos de empadronamiento y aquellos otros indispensables que no se hubieran acreditado suficientemente.

5. Si del examen de la solicitud y documentación aportada se dedujera que la misma está incompleta o defectuosa, desde Servicios Sociales municipales se requerirá al solicitante para que en el plazo de 10 días aporte la documentación necesaria o subsane los defectos observados, haciéndole saber que, en caso contrario, su solicitud será archivada sin más trámite por falta de documentación.

La administración se reserva las actividades inspectoras que estime convenientes sobre los datos aportados y relacionados con el servicio.

6. La solicitud, documentación y situación alegadas será estudiada por la Trabajadora Social, a través de cuantas entrevistas y visitas domiciliarias se consideren oportunas. Así mismo se elaborará el preceptivo informe en el que se acredite que se trata de un recurso técnicamente adecuado.

7. El solicitante o familiar en su caso, recibirá toda la información necesaria que ayude a clarificar los términos en los que el Servicio será prestado: baremo económico, protocolo de tareas, derechos y deberes,...

8. En cualquiera de las cuatro modalidades del Servicio de Ayuda a Domicilio el procedimiento deberá incorporar el Programa / Proyecto que para cada modalidad se indica en el artículo anterior.



Ayuntamiento de Aldeanueva de Ebro

9. La Trabajadora Social realizará la propuesta de aprobación o denegación y, en base a esta propuesta el Sr. Alcalde adoptará Resolución. Una vez adoptada esa Resolución se dará traslado de la misma al solicitante, informándole de los recursos que le asisten así como de los plazos para su interposición.

10. La Resolución podrá ser de Aprobación con lo que se procederá a la prestación del Servicio, o podrá ser de Denegación por alguna de las siguientes causas:

- No cumplir los requisitos exigidos.
- No ser la necesidad alegada objeto de cobertura por el Servicio de Ayuda a Domicilio de este Ayuntamiento.
- No aceptar las condiciones del Servicio.
- Persistir las circunstancias que motivaron la denegación o extinción del Servicio con anterioridad.
- Cualquier otra causa debidamente motivada.

11. En caso de que la Resolución de Aprobación no pueda hacerse efectiva por la existencia de Lista de Espera, las solicitudes que se encuentren en dicha Lista serán periódicamente revisadas con la finalidad de que permanezcan permanentemente actualizadas. El orden en la Lista de Espera vendrá establecido por la puntuación obtenida en el Informe Social elaborado por la Trabajadora Social. En caso de igual puntuación, se priorizará el mayor grado de dependencia y, en caso de persistir el empate, se seguirá orden de entrada de las solicitudes.

12. En las modalidades de Servicio de Ayuda a Domicilio para personas y familias en situación o riesgo de exclusión social y de Servicio de Ayuda a Domicilio para menores en situación de riesgo, una vez concedidos los mismos, se elaborará el Acuerdo de servicio en el que se hará constar la necesaria implicación del usuario y que será suscrito entre la entidad local y la persona usuaria o su representante legal. En la primera modalidad, se considerará el objetivo de recuperación y habilitación personal y familia. En la segunda, se entenderá el Servicio como medida de protección para el menor.

13. Aprobada la concesión, la Trabajadora Social darán curso al expediente, trasladando a la empresa gestora el alta del servicio que se producirá según el plazo convenido.

La prestación del servicio, cuya ejecución corresponde a la empresa adjudicataria, se realizará en los términos previstos en el pliego de condiciones del concurso para la adjudicación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

14. Una vez comunicada al interesado la Resolución de Concesión del Servicio de Ayuda a Domicilio, si se produjera la renuncia voluntaria del mismo sin motivos justificados, antes de producirse efectivamente el alta o antes de transcurrir un mes desde su implantación, aquel no podrá presentar nueva solicitud del Servicio de Ayuda a Domicilio hasta que transcurra un año desde la fecha de presentación de la renuncia.

15. Desde Servicios Sociales se podrán efectuar todas aquellas actuaciones que se estimen necesarias para el seguimiento y mejora de la prestación del servicio.

7.- SEGUIMIENTO Y REVISIÓN



Ayuntamiento de Aldeanueva de Ebro

1. El Servicio de Ayuda a Domicilio concedido a cada usuario será objeto de seguimiento periódico para valorar la consecución de los objetivos programados, la adecuación del tiempo e intensidad de la ayuda y la satisfacción del usuario. Dicho seguimiento se realizará por parte de la Trabajadora Social del Ayuntamiento, quién podrá recabar información del propio usuario, de las auxiliares de la ayuda a domicilio y/o a través de la coordinadora de la empresa prestadora.

2. La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio podrá ser revisada de oficio por parte del Ayuntamiento o a solicitud de la persona interesada o de su representante legal como consecuencia de la modificación de la resolución de valoración de dependencia, en cuyo caso deberá elaborarse un nuevo Programa Individual de Atención y, en general, cuando se produzcan variaciones suficientemente acreditadas en las circunstancias que dieron origen a la concesión del servicio, en cualquiera de sus modalidades.

3. El usuario en Lista de Espera también podrá solicitar la Revisión de su expediente en cualquier momento por haberse modificado su situación personal, familia o económica.

4. Cuando sea el interesado quien solicite la revisión deberá acompañar a la solicitud la documentación suficiente que acredite la modificación de los extremos en los cuales fundamente dicha solicitud de revisión.

5. A 31 de diciembre de cada año el Servicio de Ayuda a Domicilio será renovado de forma automática siempre que exista dotación anual presupuestaria suficiente. Además de forma anual se procederá a revisar la solicitud mediante carta al usuario indicándole la documentación precisa, pudiendo variar, si se hubieran modificado sus circunstancias, la tasa a aplicar. Esto será regulado en modo y forma a través de la Ordenanza Fiscal del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Aldeanueva de Ebro.

5. La revisión podrá dar lugar, en su caso, a la modificación, suspensión o extinción del Servicio así como a la modificación de la cuantía económica del servicio, cuando proceda.

8.- EXTINCIÓN O SUSPENSIÓN TEMPORAL

1. Extinción:

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio se extinguirá por alguna de las siguientes causas:

- Fallecimiento, renuncia voluntaria o traslado definitivo a otro municipio.
- Ingreso definitivo en un Centro Residencial.
- Desaparición de los motivos por los que fue concedido el Servicio.
- Supresión de la medida de protección, como consecuencia del seguimiento de la situación socio-familiar de los menores, de conformidad con la ley 1/2006, de 28 de febrero, de Protección de Menores de la Rioja y normativa de desarrollo.
- Cese de la situación o del riesgo de exclusión social.



Ayuntamiento de Aldeanueva de Ebro

- Falsedad u ocultación en los datos declarados y que fueron tenidos en cuenta para conceder el Servicio.
- Aplicación de sanciones aplicadas por la comisión de infracciones recogidas en esta Ordenanza Reguladora.

2. Suspensión temporal:

La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio podrá suspenderse temporalmente por las siguientes causas:

- Aplicación de alguna sanción especificada en el punto 15.2 de la presente Ordenanza.
- Ausencia temporal del domicilio por hospitalización u otros motivos de salud, estancia temporal en centro residencial, cambio temporal de domicilio y otros motivos convenientemente acreditados.

Excepto por motivo de hospitalización la suspensión temporal no podrá exceder los 6 meses al año.

9.- ACTUACIONES BÁSICAS

1. Servicios relacionados con la **Atención Personal** en la realización de las actividades de la vida diaria.

Son aquellas actividades y tareas que fundamentalmente recaen sobre las personas usuarias dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a fomentar hábitos adecuados y a adquirir habilidades básicas.

Queda excluida la atención de otros miembros de la unidad de convivencia que no hayan sido contemplados en la valoración, propuesta técnica y en la concesión del Servicio.

Quedan también excluidas las atenciones de carácter sanitario que requieran cualificación profesional específica y la vigilancia y apoyo en hospitales.

En aquellos casos en que por las características físicas o psíquicas del usuario, su atención, movilización, etc pudiera suponer un riesgo para la integridad física del auxiliar o del propio usuario, será necesaria la colaboración de la familia o, cuando esta no pueda prestarla por motivos justificados, la aceptación por parte del usuario, del refuerzo que el Servicio de Ayuda a Domicilio le puede prestar según lo que se recoge en el punto 11.

Se desarrollan las siguientes tareas:

- Aseo Personal, incluyendo cambio de ropa, lavado de cabello y todo aquello que requiera la higiene habitual, apoyo o atención en el baño y arreglo de su cama y habitación.

- Atención especial al mantenimiento de la higiene personal a encamados e incontinentes, a fin de evitar la formación de úlceras, manteniendo la piel limpia e hidratada y realizando cuantos cambios posturales sean posibles. Incluye la realización diaria de la cama con la técnica apropiada.

- Administración de desayuno, comida y/o cena, prestando al usuario el apoyo total o parcial que necesite.

- Ayuda o apoyo a la movilización para levantar y acostar de la cama. Se realizará con la técnica adecuada para evitar caídas y otras dolencias al usuario y/o sobrecargas físicas en el auxiliar.

- Control y seguimiento de la ingestión de los medicamentos



Ayuntamiento de Aldeanueva de Ebro

prescritos que se realizará como complemento a otras tareas de atención personal, nunca como tarea exclusiva del servicio.

- Traslado, dentro del municipio de Aldeanueva de Ebro, a visitas terapéuticas, servicios de carácter favorable para la potenciación de la calidad de vida del usuario (taller de personas mayores, colegio, etc.) o a otras actividades de ocio y convivencia siempre y cuando el tiempo no sobrepase el dispuesto para el auxiliar con ese usuario. Cuando sea necesario se utilizará el transporte público, nunca el privado del auxiliar.

- Recogida y gestión de recetas y/o aquellos documentos relacionados con la vida diaria del usuario que podrá ser realizado por el auxiliar sola o en compañía del usuario y siempre y cuando el tiempo no sobrepase el dispuesto para el auxiliar con ese usuario.

- Habilitar en tareas domésticas y en organización del hogar, apoyando en la adquisición de habilidades para la realización de tareas de carácter personal y doméstico para las que el usuario esté capacitado, dando instrucciones y pautas claras y precisas.

2. Servicios relacionados con la **Atención doméstica o del Hogar.**

Son aquellas actividades y tareas que, como apoyo a la autonomía personal y de la unidad de convivencia, van dirigidas fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres.

Estos servicios sólo podrán prestarse conjuntamente con los señalados en el apartado anterior referentes a la Atención Personal. Excepcionalmente se podrán prestar de forma separada cuando se justifique la necesidad mediante informe de los Servicios Sociales del Ayuntamiento.

Quedan excluidas las actividades que conlleven la ejecución de obras o acondicionamiento de la vivienda.

Se desarrollan las siguientes tareas:

- Limpieza habitual, apoyando con la realización de tareas frecuentes como hacer la cama, barrer, fregar la vajilla, limpiar sanitarios,...

Consideraciones: no es necesario deshacer totalmente la cama cuando no hay incontinencia, no se abrillantarán suelos y no se quitará el polvo de armarios o estanterías quitando todos y cada uno de los objetos que existan.

Quedan excluidas aquellas tareas que puedan incurrir en riesgo para el auxiliar y no contribuyan a una mayor calidad de vida del usuario como movilización y limpieza de ventanas correderas, persianas por el exterior, limpieza de cromados y dorados. Así mismo queda excluida la limpieza de escaleras comunitarias.

- Lavado, planchado y repasado de ropa. Podrán realizarse lavados a mano de pequeñas prendas cuando no pueda realizarlo el usuario; para el resto de los lavados se utilizará lavadora. Incluye también tender la ropa. No se plancharán trapos de cocina, ropa interior ni otras prendas que no lo requieran. Se entiende por repasado de ropa el coser un botón, un dobladillo suelto o una costura nacida.

- Realización de compras de alimentos, a cuenta del usuario, con el usuario o el auxiliar en solitario con la suficiente organización en cuanto a la frecuencia para que no sean diarias, en lugares próximos, evitando recorrer distintos establecimientos en busca de ofertas. Donde proceda se realizarán los encargos para después recogerlos la auxiliar, evitando pérdidas innecesarias de tiempo.

- Cocinado de alimentos. Se debe organizar para que ocupe el menor tiempo posible, cocinando para dos días, congelando cuando proceda, utilizando olla a presión, etc.

- Limpieza general. Es la que se realiza como apoyo a usuarios que tienen dificultades para tareas y limpiezas que requieren esfuerzo o que su realización



Ayuntamiento de Aldeanueva de Ebro

supone un riesgo para el usuario. El material de limpieza correrá a cargo del usuario. Se realizará de acuerdo a la siguiente periodicidad:

- Limpieza de terrazas: mensual
- Limpieza de cristales: trimestral.
- Limpieza de zonas altas de armarios de cocina, habitaciones que no se usan, techos, lámparas, cortinas, puertas,...: anual.
- Limpieza de azulejos de cocina: semestral.

3. Servicios de **Carácter Psicológico y Socio – Educativo.**

Son aquellas actividades que sirven de apoyo a las relaciones intra familiares en situaciones de conflicto en la convivencia y desestructuración familiar, de apoyo socioeducativo en organización del hogar, para el desarrollo de las capacidades personales para la convivencia y para la integración en la comunidad donde se desarrolle la vida de la persona usuaria, así como otros apoyos de carácter similar, valorados técnicamente como adecuados a las circunstancias del caso para favorecer su autonomía, integración social y acceso a otros servicios.

4. **Servicios de Relación con el Entorno.**

Son aquellas actividades dirigidas a facilitar la integración y participación social de las personas usuarias.

10.- LÍMITES DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DOMICILIARIA

1. **Temporales:** la duración del servicio, de no estar expresamente limitada en el tiempo, se entenderá concedida hasta el 31 de diciembre del año en curso, pudiendo ser objeto de renovación de forma automática siempre y cuando la dotación anual presupuestaria lo permita.

2. **Económicos:** Las nuevas concesiones y renovación de las antiguas tendrán como límite la dotación anual presupuestaria.

3. **De Horario:** los servicios sociales municipales fijarán previamente el número de horas y días de atención a los usuarios en función de sus necesidades, de la disponibilidad del servicio y de la normativa general correspondiente.

Para atenciones básicas de limpieza habitual del domicilio la intensidad del servicio queda fijada en un máximo de dos horas semanales a prestar entre lunes y viernes y deberá prestarse conjuntamente con servicios relacionados con la atención personal.

BANDAS HORARIAS en la prestación del servicio: como norma general los servicios comenzarán a las 8:00 hrs y finalizarán a las 22 hrs. El trabajador social establecerá con la empresa la limitación de la banda horaria necesaria, pudiéndose establecer tres supuestos, sin menoscabo de otras circunstancias debidamente motivadas:

a) Horarios cerrados. El servicio se prestará de forma obligada cuando lo determine el profesional, quién podrá hacerlo ante situaciones de atención a menores, cuando el horario esté vinculado con la asistencia a otro recurso o por ser tareas que dependan de la permanencia en el hogar de algún miembro de la familia.

b) Horarios de libre designación. Será la empresa la que determina el horario del servicio tanto en casos nuevos como en modificaciones, cuando el



Ayuntamiento de Aldeanueva de Ebro

técnico municipal entienda que la atención a prestar no requiere un horario concreto de prestación.

c) Horario según márgenes de banda horaria. Afectaría a aquellas tareas, generalmente de índole personal, que sin ser cerrado su horario de realización, requieren ser efectuadas en franjas horarias coherentes con su finalidad como ayuda para levantarse (de 08:00 a 11:00 hrs), ayuda para acostarse (de 19:30 a 21:30 hrs), ayuda para comer (de 13:00 a 16:00 hrs), ayuda para acostar o levantar de la siesta (de 16:00 a 18:00 hrs) u otras de esta índole.

Las necesidades de atención personal en varios TURNOS al día se establecen en un máximo de cuatro turnos diarios.

4. **Conceptuales:** quedan excluidas aquellas tareas ya especificadas en las Atenciones Básicas del artículo 4.

11.- REFUERZOS.

Cuando las características de la persona usuaria del Servicio de Ayuda a Domicilio requiera atención por parte de más de una Auxiliar y siempre y cuando carezca de familia o ésta no pueda hacerse cargo por motivos debidamente justificados, el Servicio a prestar se incrementará con un refuerzo de otra Auxiliar para la atención o movilización del usuario.

Este Refuerzo tendrá la duración mínima necesaria para la correcta atención del usuario.

Computará como horas efectivamente prestadas a la hora de establecer las intensidades fijadas en punto 3 de esta Ordenanza, tanto en su nivel máximo como mínimo.

El usuario abonará la suma del tiempo prestado por ambas Auxiliares.

12.- DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

1. Los beneficiarios tendrán **Derecho** a:

- Acceder a los servicios sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

- Acceder, permanecer y cesar en la utilización de los servicios por voluntad propia.

- Un programa de intervención individual definido y realizado con su participación.

- La máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen. Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.

- Presentar quejas y sugerencias.

- Información contenida en su expediente personal, conocer el precio de los servicios que recibirá y, en general a toda aquella información que requiera como persona usuaria.

- Que se cumplan las tareas concedidas, que se respete el tiempo de servicio concedido y que se le comunique cualquier modificación que pueda dar lugar a variaciones en el servicio.

- Solicitar suspensión temporal del servicio por hospitalización y otros motivos de salud, estancia temporal en centro de internamiento, cambio temporal



Ayuntamiento de Aldeanueva de Ebro

de domicilio y otros motivos convenientemente acreditados.

2. Son **Deberes** de las personas usuarias los siguientes:

- Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia.
- Respetar el horario y las labores asignadas en su programa de intervención individual definido, así como colaborar en aquellas tareas para las que estén capacitados.
- Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias personales, económicas y sociales cuando así lo exija la normativa vigente y responsabilizarse de la veracidad de dicha información.
- Informar de los cambios que se produzcan respecto a su situación.
- Aportar los datos que puedan ser requeridos por la Trabajadora Social.
- Comunicar con una antelación mínima de 15 días en Servicios Sociales, cualquier cambio de domicilio donde se ha de prestar el servicio.
- Abonar el precio público que le corresponda por los servicios recibidos.
- Cualquier otro establecido en el ordenamiento jurídico.

13. RECURSOS HUMANOS.

1. **Trabajador Social:**

- Valoración de la situación de la persona, elaboración del diagnóstico social y realización de la propuesta para la resolución.
- Elaboración del Programa Individual de Atención, en la modalidad del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia o del Proyecto Individualizado de Inserción o Proyecto de Intervención Individualizado según proceda, en las restantes modalidades del servicio, favoreciendo la participación de los miembros del entorno de la persona usuaria y la implicación de la misma, señalando los objetivos individuales, las pautas de actuación concretas a tener en cuenta en la prestación del servicio, así como la supervisión del desarrollo del mismo.
- Intervención cuando resulte necesario en las tareas de apoyo socioeducativo y apoyo a las relaciones intrafamiliares.
- Proporcionar información al usuario de todos los aspectos relevantes con carácter previo a la incorporación al servicio.
- Control del cumplimiento de las condiciones generales de la prestación del servicio, así como propuesta de las modificaciones pertinentes, en su caso.
- Recepción y gestión de las quejas formuladas por los usuarios, así como por quienes presten el servicio.
- Coordinación de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio y desarrollar labores de coordinación con el resto de servicios y recursos del Sistema Público Riojano de Servicios Sociales o con otros sistemas de protección.
- Proporcionar información al Sistema Riojano de Información de Servicios Sociales.

2. **Coordinador de la empresa gestora:**



Ayuntamiento de Aldeanueva de Ebro

- Informar a la Trabajadora Social municipal de cualquier incidencia en el estado del usuario o de cualquier circunstancia que agrave o disminuya las necesidades del usuario.
 - Facilitar a las Auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio los medios adecuados para es desarrollo correcto de sus funciones.
 - Coordinación y organización del Servicio de Ayuda a Domicilio.
 - Realización de los informes, listados, etc que serán requeridos mensualmente por el Trabajador Social municipal.
 - Estimular y favorecer, junto con el Trabajador Social, la implicación de la familia, colaboración de las redes sociales de apoyo,...
 - Realización de visitas a domicilio para el seguimiento de los usuarios.
 - Celebración de reuniones mensuales de coordinación con las Auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio.
3. **Auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio:**
- Realizar las Atenciones Básicas recogidas en el artículo 9 de este Reglamento.
 - Mantener una actitud de observación hacia el usuario y su familia para prevenir un mayor deterioro si es posible.
 - Comunicar a la coordinadora de la empresa gestora cualquier incidencia ocurrida durante del desarrollo de su trabajo.

El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará por el personal que cuente con la titulación o certificado de profesionalidad que determine la normativa vigente.

14.- TASA O PRECIO PÚBLICO.

1. Con carácter anual el Ayuntamiento de Aldeanueva de Ebro aprobará la Tasa o el precio público que deberán abonar las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio.
2. La Ordenanza Fiscal del Ayuntamiento aprobará y gestionará el régimen de contribución a la financiación del Servicio en función de criterios objetivos, tales como la capacidad económica, la composición familiar, la intensidad del servicio o cualquier otro que considere de aplicación, sin que nadie pueda quedar excluido por insuficiencia económica.

15.- INFRACCIONES Y SANCIONES.

1. **Infracciones:**

- A) *Leves:* de escasa relevancia, se cometen por simple negligencia o constituyen incumplimiento que no cause grave quebranto en la prestación del Servicio.
- Tratar sin el debido respeto al personal del Servicio.
 - Hasta dos ausencias sin previo aviso del domicilio en el plazo de un mes.
 - Incumplimiento reiterado de las tareas fijadas.
 - Hasta dos incomunicaciones de cambio de domicilio donde se ha de prestar el Servicio.
 - Impago de una mensualidad en el abono de las aportaciones de



Ayuntamiento de Aldeanueva de Ebro

la persona usuaria al coste del Servicio por causas imputables a la misma.

Las Infracciones Leves prescriben a los seis meses.

- B) *Graves*: implica conducta dolosa, causan perjuicio grave a la prestación del servicio o reiteración de las infracciones leves.
- Insulto al personal adscrito al Servicio.
 - Incumplimiento del contenido en el Programa de Intervención.
 - Tres ausencias del domicilio en el plazo de un mes sin previo aviso.
 - Impago de dos mensualidades en el abono de las aportaciones de la persona usuaria al coste del Servicio por causas imputables a la misma.
 - Falseamiento u ocultación de los datos y/o información necesaria para la valoración y tramitación del expediente.
 - Reiteración de tres faltas leves de igual o distinta naturaleza en el plazo de seis meses.

Las Infracciones Graves prescriben a los dos años.

- C) *Muy Graves*:
- Vulnerar los derechos constitucionales reconocidos a la persona o causar un importante perjuicio al Servicio.
 - Dispensar al personal del Servicio trato discriminatorio, degradante o incompatible con la dignidad de las personas.
 - Mas de tres ausencias del domicilio en el plazo de un mes sin previo aviso.
 - Impago de tres o más mensualidades en el abono de las aportaciones de la persona usuaria al coste del Servicio por causas imputables a la misma.
 - Reiteración de tres faltas graves de igual o distinta naturaleza en el plazo de seis meses.

Las Infracciones Muy Graves prescriben a los tres años.

2. **Sanciones:**

- A) *Por Infracciones Leves*:
- Amonestación por escrito.

Las Sanciones impuestas por la comisión de Infracciones Leves prescriben a los seis meses.

- B) *Por Infracciones Graves*:
- Suspensión temporal del Servicio por un periodo entre quince días y un mes.

Las Sanciones impuestas por la comisión de Infracciones Graves prescriben a los dos años.

- C) *Por Infracciones Muy Graves*:
- Suspensión temporal del Servicio por un plazo superior a un



Ayuntamiento de Aldeanueva de Ebro

mes.

- Suspensión definitiva del Servicio.

Las Sanciones impuestas por la comisión de Infracciones Muy Graves prescriben a los tres años.

Disposición final.-

La entrada en vigor se producirá una vez transcurridos quince días desde la publicación de su texto íntegro en el Boletín Oficial de La Rioja, en atención al artículo 152 de la Ley 1/2003 de Administración Local de La Rioja, que se realizará una vez aprobada definitivamente, quedando derogada automáticamente cualquier otra normativa municipal en esta materia.

La aprobación definitiva ha sido publicada en el Boletín Oficial de La Rioja núm. 156 de fecha 19 de diciembre de 2014.