



**ORDENANZA FISCAL DE LA TASA Y REGLAMENTO DE LA PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO DE AYUDA EN EL HOGAR**

---

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

De conformidad con las competencias que en materia de prestación de servicios sociales tienen atribuidas las corporaciones locales, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 25.2 k) de la Ley 7/1985, del 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y conforme con lo establecido en la ley 13/2008, del 3 de diciembre, de Servicios Sociales de Galicia, en el Decreto 240/1995, del 28 de julio, por el que se regulan los servicios sociales de atención primaria, y en la Orde del 22 de enero de 2009, se establece la necesidad por parte de este Concello de Avión de regular mediante normativa municipal adecuada el servicio de ayuda en el hogar.

Una vez aprobada la Ley 39/2006, del 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, así como la normativa estatal y gallega que la desenvuelve, se establece un nuevo marco regulador de carácter básico de los contenidos, formas de prestación y aspectos procedimentales y organizativos del servicio de ayuda en el hogar, de manera que, sin perjuicio de la autonomía municipal en la configuración concreta y en la gestión del servicio, se establecen pautas de carácter general que aseguren un nivel equitativo de atención a todas las personas en situación de dependencia.

Este reglamento tiene por objeto:

Primero: La regulación de dicho servicio, estableciendo normas y criterios, que respondiendo a principios equitativos de justicia social, registrarán las modalidades de prestación, así como sus características, relaciones entre el Concello de Avión y usuarios, situaciones, derechos y obligaciones respectivas.

Segundo: El establecimiento del importe del copago por la utilización del SAF, de conformidad con lo previsto en el artículo 117, en relación con el artículo 41.b) de la Ley 39/1988, del 28 de diciembre, Reguladora de las Haciendas Locales. Le Corresponde al Concello de Avión la prestación directa del servicio o subcontratación de este con una empresa especializada y autorizada por la Xunta de Galicia, organización, gestión y dirección técnica, la recogida y tratamiento de la información derivada de la intervención para la toma de decisiones, tanto en su relación con las variaciones en la organización del servicio como la planificación y la programación, perfeccionamiento y apoyo a las profesionales que prestan el servicio y la captación y formación del personal.

**CAPÍTULO I  
Disposiciones Generales**

**Artículo 1º.- Definición.**

El SAF se define como una prestación básica del sistema público de servicios sociales que presta un conjunto de atenciones, desde una perspectiva integral y normalizadora a nivel preventivo, educativo, asistencial y rehabilitador, a individuos o familias en su hogar cuando se encuentren incapacitados, temporal o permanentemente, para realizar las tareas de la vida cotidiana, manteniéndolos en su hogar e integrados en su medio natural, mejorando su calidad de vida.

El servicio tendrá carácter complementario y transitorio, no eximiendo a las familias de sus responsabilidades. Su planificación, coordinación y control les corresponde a los Servicios Sociales del Concello de Avión. En el caso de usuarios que tengan reconocido el grado y nivel de dependencia, este servicio podrá tener carácter definitivo.

## **Artigo 2º.- Objetivos.**

El objetivo general del servicio es prestar una serie de atenciones y cuidados a los ciudadanos en su domicilio, en aquellas situaciones en que tengan limitada su autonomía personal, o en situación de desintegración familiar, para proporcionarle la posibilidad de continuar en su medio natural mientras sea posible y conveniente.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Prevenir situaciones de crisis, personal o familiares, prestando una serie de atenciones de carácter personal, a aquellas personas que se encuentren en una situación de especial necesidad.
- Favorecer la permanencia de las personas en su medio habitual, sin que disminuya la calidad de esta, por problemas de salud, incapacidad, etc.
- Evitar los internamientos no deseados o innecesarios.
- Integrar las personas o familias en la vida comunitaria estimulando y motivando el desenvolvimiento pleno de sus intereses y capacidades y evitando el desarraigo, el aislamiento y la marginación.
- Ayudar a la familia a asumir sus responsabilidades respecto de la atención a sus miembros, así como fomentar actitudes que favorezcan la reestructuración familiar.
- Reforzar los vínculos existentes o fomentar nuevos vínculos del usuario con la familia, vecinos y entorno.
- Evitar el aislamiento y abandono personal del usuario.
- Apoyar a las familias y menores en aquellos casos en los que la atención sea deficitaria o problemática.
- Implicar a los propios destinatarios del servicio en la resolución de su problemática personal o familiar.
- Proporcionar períodos de descanso al cuidador. Respiro familiar.
- Ofrecer cuidados e intervenciones de carácter socio educativo a unidades familiares con menores a cargo y otras situación objeto de intervención social.
- Favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral.
- Apoyar y complementar la labor de la familia en situación de sobrecarga derivadas de la atención de personas dependiente o de crisis familiar.

## **Artículo 3º.- Prestación.**

El SAF tendrá por objeto los siguientes conceptos:

1. Atenciones de carácter personal en la realización de las actividades básicas de la vida diaria, tales como:

- Apoyo para la movilidad dentro del hogar, así como cambios posturales y orientaciones espacio-temporales.
- Ayuda para el aseo e higiene personal.
- Ayuda para comer.
- Supervisión, cuando proceda, de las tomas de medicación simple prescrita por el médico.
- Compañía.

2. Atención de carácter doméstico y de la vivienda:

- Alimentación (compra y preparación de alimentos en el hogar).
- Ropa (comprenderá lavar, planchar, etc...).
- Cuidados básicos en la vivienda.
- Limpieza básica del hogar.

3. Atenciones de carácter psicosocial y educativas: se refiere a las intervenciones de apoyo al desenvolvimiento de las capacidades personales de afectividad, de la convivencia, y de la estructura familiar, de la organización de la economía doméstica y de la integración en la comunidad donde se desenvuelva la vida del usuario. Este tipo de atenciones se concretarán en:

- Cambios de hábito, de orden y limpieza, administración de la economía doméstica, organización doméstica, acompañamiento al médico y para la realización de gestiones, motivación a la participación en actividades sociales, apoyo y orientación en los cambios de la dinámica familiar, ayuda para la relación con el entorno, etc...

4. Atenciones de carácter técnico y complementario: se refiere a las gestiones o actuaciones que puedan ser necesarias, bien para la puesta en funcionamiento del servicio, bien para que continúen en condiciones adecuadas o para permitir con el apoyo de las nuevas tecnologías una atención inmediata en situaciones de crisis o emergencias, tales como:

- Actividades de acompañamiento, socialización y desenvolvimiento de hábitos saludables.
- Respiro familiar, según lo establecido por la legislación vigente.
- Prestación de atención a distancia mediante dispositivos de teleseguimiento, teleasistencia y similares.
- Prestaciones que favorezcan la conciliación de la vida familiar y laboral.
- Adaptaciones funcionales del hogar.
- Servicio de Podología.
- Servicio de Fisioterapia.

Todas ellas tendrán un carácter excepcional y complementario de las propias capacidades del usuario o de otras personas de su entorno inmediato. En este sentido quedan explícitamente excluidas las tareas de tipo puntual y extraordinario (como limpieza de altos, limpieza general, limpieza de zonas comunitarias, etc.). Para la realización de estas actuaciones los usuarios deberán disponer o proveer de los medios necesarios. En su defecto los Servicios Sociales del Concello de Avión podrán gestionar los recursos adecuados para que dichas atenciones puedan ser realizadas convenientemente.

5. Todas las demás funciones que dentro de la filosofía del servicio estimen como necesarias los Servicios Sociales del Concello de Avión.

## **CAPÍTULO II**

### **De los beneficiarios del servicio. Modalidades de acceso**

#### **Artículo 4º.- Beneficiarios.**

4.1. El servicio de ayuda en el hogar estará abierto a todas las personas o unidades de convivencia para las que, de acuerdo con la valoración técnica correspondiente, suponga un recurso idóneo de atención.

4.2. Se dará prioridad en el acceso al servicio a las personas que tengan un derecho reconocido de atención dentro del sistema de autonomía y atención a la dependencia. No obstante, los usuarios interesados en obtener el acceso a la prestación del servicio por libre concurrencia quedarán condicionados por el número de auxiliares encargados de su prestación que se puedan contratar cada año en función de los recursos económicos con los que cuente el Concello de Avión para ese ejercicio, en caso de subcontratación quedará sujeto al presupuesto aprobado para este concepto en el ejercicio económico correspondiente.

Podrán ser potenciales usuarios o destinatarios del servicio de ayuda en el hogar los siguientes colectivos:

- Ancianos, que necesiten la ayuda de terceras personas para el desenvolvimiento de las necesidades básicas, que no tengan ningún familiar que les pueda prestar esta ayuda, y que con este servicio puedan continuar viviendo en su hogar.
- Personas con minusvalía, incapacitadas, afectadas por una lesión, enfermedad física o mental o por otros motivos, que precisen ayuda y que con este servicio se pueda favorecer su autonomía o mejorar su calidad de vida.
- Personas en general que por su situación de enfermedad tengan dificultad para desenvolverse por sí mismos.
- Familias que atraviesen situaciones de crisis que puedan necesitar apoyo en la realización de sus actividades habituales.
- Colectivos específicos que presenten situaciones de riesgo o exclusión social.
- Personas con derecho reconocido de atención dentro del sistema de autonomía y atención a la dependencia (este colectivo tendrá prioridad en la percepción del servicio sobre todos los demás).

### **Artículo 5º.- Modalidades de acceso.**

El acceso al servicio se producirá a través de los Servicios Sociales Comunitarios, de acuerdo con las siguientes modalidades:

**5.1.** El acceso al servicio será directo para personas que, teniendo reconocida la situación de dependencia, se les asigne la ayuda en el hogar en la correspondiente resolución de Programa Individual de Atención, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 176/2007, del 6 de septiembre, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema en la Comunidad Autónoma de Galicia, así como a la Orden del 17 de diciembre de 2007, por la que se establecen los criterios para la elaboración del programa individual de atención, fijación de las intensidades de protección de los servicios, régimen de incompatibilidades de las prestaciones y gestión de las prestaciones económicas.

Se trata de un SAF de carácter preventivo con una temporalidad indefinida.

SAF-Dependencia para respiro: Igual modalidad que el anterior pero con menor intensidad. Orientado a proporcionar un apoyo de respiro a familias, a los cuidadores, etc.

La resolución relativa al programa individualizado de atención tendrá la consideración de resolución de asignación e incorporación al servicio. (orden de 22 de enero de 2009 por la que se regula el servicio de ayuda en el hogar).

**5.2.** Para las personas que no tengan el reconocimiento de la situación de dependencia, o no les asista el derecho de acceso efectivo al catálogo de servicios de atención a la dependencia según el calendario de implantación del sistema, el acceso al servicio, previa prescripción técnica favorable de los Servicios Sociales Comunitarios, se resolverá en régimen de libre concurrencia de acuerdo con los criterios establecidos en esta ordenanza municipal.

Se trata de un SAF de carácter preventivo con una temporalidad definida en el proyecto de intervención y una intensidad de atención no superior a 44 horas/mes.

Su renovación estará sujeta a revisión.

El SAF de respiro para las personas que accedan por libre concurrencia tendrá una intensidad horaria de atención no superior a 15 horas/mes. Orientado a proporcionar un apoyo de respiro a la familia y/o a la persona cuidadora.

**5.3.** De igual manera a la expresada en el apartado anterior se procederá en las situaciones en las que la problemática principal esté relacionada con aspectos convivenciales y socioeducativos.

**5.4.** En los supuestos recogidos en los apartados 2 y 3 de este Artículo se empleará un baremo en el que, además de los posibles déficits de autonomía, se valoren factores de carácter personal y sociofamiliar, el apoyo social, la situación de la vivienda y otros que dificulten objetivamente la normalización social y la calidad de vida.

#### **Artículo 6º.- Requisitos.**

Para tener derecho al servicio de asistencia en el hogar será imprescindible cumplir los siguientes requisitos:

- Estar empadronado e tener residencia efectiva en el Concello de Avión.
- No percibir ayuda de otra institución o entidad para la misma finalidad.
- No presentar un estado de deterioro físico o psíquico tal que precise de otro tipo de atención especializada o internamiento en un centro o institución adecuado.
- En el caso de aquellos usuarios por libre concurrencia que cumpliendo los requisitos exigidos en los apartados anteriores tengan familiares que se puedan encargar de ellos pero que se nieguen a hacerlo, la valoración de los Servicios Sociales del Concello de Avión será decisiva en su concesión o denegación, sin entrar a valorar las restantes condiciones que deba cumplir el solicitante.

### **CAPÍTULO III**

#### **Del procedimiento para la prestación del servicio**

#### **Artículo 7º.- Solicitudes y documentación a presentar**

El SAF será prestado por el Concello de Avión, bien de oficio o a instancia de parte.

**7.1. De oficio:** el Concello de Avión iniciará de oficio el expediente de prestación del servicio en los casos de necesidad urgente del servicio, y siempre previa valoración positiva de sus Servicios Sociales, y en función de la disponibilidad.

**7.2. A instancia de parte:** las solicitudes de prestación de ayuda en el hogar deberán formular únicamente en los modelos dispuestos a tal fin, dirigidos a la Alcaldía, y se presentarán en el Registro Municipal de los Servicios Sociales del Concello de Avión; a tal fin se empleará la solicitud normalizada que se podrá recoger en las dependencias de los Servicios Sociales del Concello de Avión y a la que debidamente cubierta se le añadirá la siguiente documentación:

- Fotocopia del DNI/NIF o tarjeta de residencia del solicitante o permiso de residencia y DNI/NIF o pasaporte de su país en vigor. Y, de ser el caso, del resto de componentes de la unidad familiar. Estos documentos deben estar en vigor en la fecha de la presentación o bien acompañar fotocopia del resguardo de renovación de estos. Se presentarán obligatoriamente los originales para su compulsión.
- Fotocopia del libro de familia (si es precisa).
- Fotocopia de la tarjeta sanitaria del beneficiario.
- Certificado de empadronamiento e informe de convivencia.
- Informes médicos del beneficiario y familiares que precisen justificar sus limitaciones
- Certificado de minusvalía, y/o certificado del grado y nivel de dependencia, de ser el caso.
- Justificantes de ingresos de la unidad familiar.

- Fotocopia de la declaración de la renta o certificado negativo de la AEAT, así como declaración responsable de ingresos.
- Certificados de pensión.
- Justificantes de rentas de Trabajo (nóminas, certificados de empresa, etc...).
- Certificados del INEM o servicio de colocación de las prestaciones que puedan percibir.
- Tarjeta de demanda de Empleo.
- Certificación de las entidades financieras de intereses bancarios.
- Declaración responsable sobre la percepción de alquileres u otros ingresos complementarios.
- Recibos de pago de alquiler u otros gastos fijos (hipotecas, etc...).
- Cualquier otra documentación que los Servicios Sociales del Concello de Avión puedan estimar como necesario para la valoración del derecho, en cada caso en concreto.

### **Artículo 8º.- Procedimiento.**

**8.1.** En el acceso directo al servicio para las personas usuarias con dependencia valorada la resolución relativa al programa individualizado de atención tendrá la consideración de resolución de asignación e incorporación al servicio.

**8.2.** En el acceso en libre concurrencia será de aplicación el siguiente: las solicitudes se formalizarán según lo dispuesto en el Artículo anterior.

El plazo de presentación de solicitudes permanecerá abierto todo el año.

Una vez formalizada la solicitud y presentada la documentación pertinente los Servicios Sociales del Concello de Avión procederán a la comprobación de los datos proporcionados e a la evaluación de las solicitudes (según los baremos establecidos en esta ordenanza) y se emitirá un informe con la propuesta de resolución, que se enviará a la Alcaldía para que dicte la resolución correspondiente: bien para desestimar la solicitud o bien para conceder la prestación del servicio para el ejercicio en curso o período inferior que se solicitara. Dicha resolución deberá ser notificada al interesado.

La prestación del servicio queda condicionada a la aceptación por parte del beneficiario de las disposiciones de este reglamento.

**8.3.** Una vez notificada la resolución de concesión del servicio, deberán acordarse entre los Servicios Sociales Comunitarios del Concello de Avión y la persona usuaria las condiciones básicas de la prestación.

**8.4.** En el caso de extrema y urgente necesidad debidamente justificada, previo informe favorable de los Servicios Sociales, y mediante resolución motivada de la Alcaldía se podrá iniciar de oficio la prestación del servicio de manera inmediata, sin perjuicio de la posterior instrucción del correspondiente expediente. La desaparición de esta situación excepcional de riesgo llevará la extinción de carácter urgente del caso y pasará al proceso ordinario de resolución.

**8.5.** En la prestación del servicio, además del personal profesional, podrá colaborar personal voluntario bajo la supervisión técnica de los Servicios Sociales.

**8.6.** En el caso de tratarse de intervenciones de carácter socioeducativo derivadas de un diagnóstico de desestructuración familiar, será exigible que en la intervención en el hogar actúe personal técnico en posesión, como mínimo, de alguna de las siguientes calificaciones: Técnico Superior en Integración Social, Diplomado en Educación Social o Diplomado en Trabajo Social.

**8.7.** Si un solicitante superase un año en la lista de espera, antes de proceder a su alta como usuario del SAF, será preceptiva una nueva evaluación de la situación.

**8.8.** Para el inicio de la prestación del servicio será requisito previo firmar un acuerdo-contrato, a modo de compromiso de respeto a las normas del servicio, las tareas para desenvolver, horarios, días y contribución económica correspondiente o gratuidad si procede. El incumplimiento de este acuerdo-contrato podrá ser causa de baja del servicio.

**8.9.** Una vez reconocido el derecho a la prestación y firmado el pertinente acuerdo-contrato, el plazo máximo para el inicio de la prestación será de 5 días hábiles; en el caso de las altas con carácter urgente, el plazo será de 24 u 48 horas.

**8.10.** Para la renovación anual del SAF, el beneficiario deberá presentar actualizada la documentación exigida por esta ordenanza dentro del primer mes del año.

### **Artículo 9º. Intensidad en la prestación del servicio.**

**9.1.** La intensidad del servicio se determinará, con carácter general, en horas mensuales de atención.

**9.2.** La intensidad del servicio de ayuda en el hogar para las personas atendidas en el marco del sistema de autonomía personal y atención a la dependencia estará predeterminada en su programa individualizado de atención. Su aplicación horaria será flexible y conforme con el proyecto de intervención, de manera que se garantice la cobertura de las necesidades de atención para la realización de las actividades de la vida diaria, además de los días laborales, los fines de semana y festivos, tales como:

- Asistencia para levantarse y acostarse.
- Apoyo en el cuidado e higiene personal, así como para vestirse.
- Control del régimen alimentario y ayuda, si es el caso, para alimentarse.
- Supervisión, cuando proceda, de las rutinas de administración de medicamentos prescritas por facultativos.
- Apoyo para cambios posturales, movilizaciones, orientación espacio-temporal.
- Apoyo a personas afectadas por problemas de incontinencia.

**9.3.** En los restantes casos la intensidad del servicio vendrá determinada en la prescripción efectuada por los correspondientes Servicios Sociales Comunitarios.

**9.4.** El tratamiento de la información contenida en los expedientes se realizará de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

## **CAPITULO IV Organización**

### **Artículo 10º.- Personal.**

En la prestación de este servicio intervendrán:

- Técnicos de los Servicios Sociales del Concello de Avión.
- Si el servicio está externalizado, personal de la empresa contratada para tal efecto, que lleve a cabo la prestación.
- Otros profesionales o personal voluntario.

Se encomendarán las siguientes funciones y tareas a los distintos grupos de profesionales:

- 1) Los técnicos de los Servicios Sociales del Concello de Avión: desempeñarán una labor de carácter técnico (diagnóstico, seguimiento, evaluación) en coordinación con los profesionales del equipo o en

colaboración con los otros servicios o programas que pertenezcan a estos Servicios Sociales o a otros de protección social. Son los profesionales encargados de recibir la demanda o detectar la necesidad. Harán el estudio de valoración de la situación presentada, diseñarán el proyecto de intervención adecuado a ésta y serán los responsables del seguimiento y evaluación del proyecto. En relación a las funciones concretas que tengan que desempeñar serán las que, para tales efectos, se disponga en los artículos 5 y 6 de la Orden de la Consellería de Sanidad y Servicios Sociales del 22 de julio de 1996.

- 2) Si el servicio está externalizado le corresponderá a los técnicos de servicios sociales de la empresa las siguientes funciones:
  - Formulación de la estrategia a seguir y asignar a los auxiliares del hogar más adecuados a cada beneficiario.
  - Realización del seguimiento individualizado de los casos con visitas domiciliarias, una primera visita en los 15 días posteriores a la alta y las siguientes serán como mínimo mensuales, lo mismo que las supervisiones del trabajo del auxiliar del SAF.
  - Presentación periódica de los informes de seguimientos, en los que constarán las incidencias más significativas, podrán proponer a los Servicios Sociales municipales las modificaciones justificadas del plan de trabajo, horario de prestación del servicio de cada usuario, y cualquier otra modificación que se estime oportuna.
  - Comunicación de cualquier circunstancia que suponga la modificación de las circunstancias sociales, familiares, personales, económicas, etc..., de cada usuario con efectos de posibles modificaciones o extinción del derecho al servicio.
  - Mantenimiento de reuniones periódicas con los Técnicos de los Servicios Sociales del Concello de Avión y con los auxiliares del SAF.
  - Refuerzo de la formación y reciclaje continuo de los auxiliares del SAF.
- 3) Auxiliares de ayuda en el hogar: son los profesionales que se encargarán de la ejecución del servicio o prestación. Realizarán tareas de carácter asistencial y educativo en contacto periódico y directo con los usuarios del servicio, a su familia y su entorno. En el caso de atender a personas afectadas por déficits de autonomía, estarán en posesión de la cualificación profesional específica para el ejercicio de sus funciones, conforme con lo establecido en el Real Decreto 295/2004, del 20 de febrero, por el que se regula la cualificación profesional de atención sociosanitaria a personas en el domicilio, o bien la establecida en el Real Decreto 1379/2008, del 1 de agosto, por el que se establecen los certificados de profesionalidad de la familia profesional de servicios socioculturales y a la comunidad que se incluyen en el Repertorio nacional de certificados de profesionalidad, siendo uno de ellos el de atención sociosanitaria a personas en su domicilio, sin perjuicio de la posibilidad de acreditación de la competencia profesional adquirida bien mediante experiencia laboral o mediante aprendizajes no formales, de manera que reglamentariamente se establezca. Las funciones concretas serán:
  - Asistenciales: atenciones de carácter personal y doméstico.
  - Orientaciones en actividades de la vida cotidiana, favoreciendo una normalización en el funcionamiento del hogar.
  - Educativas: potenciando el protagonismo del usuario, y no sustituyéndolo en aquellas tareas que pueda realizar por sí mismo y facilitándole los canales de comunicación con su entorno.
  - Colaborar con los Trabajadores Sociales en la coordinación y evaluación del servicio.

Las tareas serán las necesarias para llevar a cabo las funciones anteriormente enumeradas, establecidas y supervisadas en cada caso por el profesional o equipo responsable del servicio.

Este personal será formado previa y específicamente para el desenvolvimiento de sus funciones y tareas, estableciendo un sistema de reuniones periódicas de evaluación y formación en las que se les vaya dando respuesta a problemas concretos que presente el servicio.

- 4) Otros profesionales: coordinados por los Técnicos de los Servicios Sociales, tales como Educador Social, Psicólogo, etc...

En las funciones que, en rigor, corresponden al campo sanitario, tales como curas personales, inyecciones, etc... y todas aquellas referentes a la salud será precisa una estrecha colaboración coordinando al SAF con los servicios sanitarios correspondientes.

- 5) Voluntarios: son aquellas personas que actúan de forma solidaria, sin expectativas de remuneración, complementando, de forma coordinada, las funciones y tareas del personal profesional anteriormente mencionado y siempre dentro del correspondiente programa de intervención.

Dado su carácter de relación interpersonal, de la diversidad, de la flexibilidad de horarios y disponibilidad de tiempo libre, las tareas que podrán desempeñar los voluntarios serán las de compañía, fomento de relaciones y comunicación, ocupación de tiempo libre, tanto dentro como fuera del hogar, y otras que contribuyan al fomento de la autoestima.

Será necesaria una actuación organizada del voluntariado, a través de un programa de trabajo continuo y estable, con unos objetivos claros y previamente establecidos en concordancia con la de los profesionales, así como la conveniente formación para el desempeño de las tareas.

#### **Artículo 11º.- Funcionamiento.**

La prestación del SAF será supervisada por los Técnicos de los Servicios Sociales del Concello de Avión que será realizada con una periodicidad mínima de dos meses, haciendo un seguimiento individual de cada caso. A dichos técnicos les corresponde la coordinación y supervisión de las auxiliares de ayuda en el hogar estableciendo reuniones de trabajo en las que se revisará la evolución de los casos y las pautas para seguir por los trabajadores con la finalidad de mejorar la calidad del servicio.

En el caso de los usuarios reconocidos como dependientes, el servicio se prestará a lo largo de todo el año, según su plan individual de atención.

En el caso de los usuarios que accedan al servicio a través de libre concurrencia, se tendrán en cuenta las siguientes especificaciones:

- 1) El servicio se prestará de lunes a viernes, en horario diurno.
- 2) El tiempo de atención individual se asignará según criterio profesional del técnico del servicio, pudiendo ser modificado en función de las variaciones que se produzcan en las circunstancias personales o familiares y en la disponibilidad de medios del servicio.
- 3) En el caso de que el servicio no cuente con personal suficiente para atender todas las demandas susceptibles de recibirlo, se elaborará una lista de espera en la que cada solicitud ocupará un lugar determinado por la puntuación obtenida en la valoración, según el baremo previsto en la presente ordenanza. En el supuesto de solicitudes con igual puntuación se valorará la fecha de presentación de ésta.
- 4) Se incorporarán a la lista de espera las vacantes temporales que se produzcan en los casos de suspensión provisional del servicio a algún

usuario, para su concesión provisional, por el tiempo que dure la suspensión tras la aceptación del posible beneficiario.

- 5) Cuando por cualquier circunstancia fuese necesario realizar un cambio de horario en la prestación del servicio o una sustitución temporal del auxiliar de ayuda en el hogar, se podrá efectuar así sin necesidad de mediación del beneficiario, llegando la comunicación previa a dicho beneficiario, siguiendo en vigor el contrato firmado.
- 6) Si algún usuario rechaza al auxiliar de ayuda en el hogar que se le asigne, sin causa suficientemente justificada, que será valorada por el Técnico de los Servicios Sociales del Concello de Avión, pasará a la lista de espera hasta que otra auxiliar la pueda atender.
- 7) Todo lo expuesto anteriormente no será de aplicación a las horas no bonificadas que contrate el beneficiario directamente con una empresa privada autorizada a prestar el servicio.

## **CAPÍTULO V De los derechos y deberes**

### **Artículo 12º.- Derechos de los usuarios del SAF.**

Las personas usuarias del servicio, en el marco de los derechos que con carácter general se les reconocen en la legislación aplicable sobre servicios sociales y, si es el caso, sobre el procedimiento administrativo común, tendrán derecho:

- A ser tratadas con respeto debido a su dignidad.
- A recibir una atención adaptada a sus necesidades, con la calidad y duración prescritas en cada caso.
- A conocer la organización y el reglamento del servicio.
- Al tratamiento confidencial de sus datos de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, del 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- A recibir información precisa y clara sobre las posibles modificaciones sobrevenidas durante la prestación efectiva del servicio.
- A presentar quejas y sugerencias al personal coordinador del servicio cuando expresasen reclamaciones o hiciesen sugerencias sobre su prestación efectiva.

### **Artículo 13º.- Deberes de los usuarios del SAF.**

Las personas usuarias, en el marco de los deberes que con carácter general se recogen en el artículo 37 de la Ley 4/1993, de Servicios Sociales, tendrán los siguientes deberes:

- Cumplir con las condiciones del servicio, facilitándole la ejecución de las tareas al personal a cargo y poniendo a su disposición, se es el caso, los medios materiales necesarios.
- Colaborar, en la medida de sus posibilidades, en el desenvolvimiento del servicio en función de sus capacidades y en los términos acordados en cada caso.
- Respetar la dignidad personal y profesional de las personas que presten el servicio, así como respetar los límites de sus obligaciones laborales.
- Informar de los cambios de cualquier circunstancia que impliquen una modificación en su capacidad económica, así como de circunstancias relevantes de carácter personal o familiar que pudiesen dar lugar a la modificación, suspensión o extinción en la prestación del servicio.

- Participar en el pagamiento del servicio en los términos que se establecen en la presente ordenanza.
- A comunicar, en circunstancias ordinarias y previsibles, con diez días de antelación, cualquier ausencia temporal del domicilio que pudiese impedir la prestación del servicio.

#### **Artículo 14º.- Deberes generales del personal del servicio.**

- El trato será siempre de respeto, evitando que la confianza con el usuario y su familia interfiera en el trabajo.
- Respetará la intimidad del usuario y guardará la debida confidencialidad.
- El auxiliar no debe hacer partícipes a los usuarios y a la familia de éstos de sus propios problemas, separando todo lo posible su vida privada de su trabajo.
- El auxiliar no debe hacer trabajos a otros miembros de la familia distintos de los beneficiarios, aunque convivan en la misma casa. Si se trata de personas mayores o incapacitadas, se estudiará el caso desde el departamento de los Servicios Sociales del Concello de Avión.
- No podrá acudir al lugar de trabajo acompañado de personas ajenas al servicio.
- No podrá recibir en custodia dinero, joyas ni otros objetos.
- No se permite recibir ningún tipo de prestación/bonificación por parte del usuario al auxiliar de ayuda en el hogar (dinero, regalos, etc...).
- No se dispondrá de las llaves de ningún domicilio, salvo autorización por escrito del usuario.
- En caso de ausencia al trabajo deberá comunicarlo con la mayor antelación posible, tras la autorización del jefe de personal, al usuario y al jefe del servicio.

### **CAPITULO VI**

#### **Modificación de la concesión o suspensión provisional y extinción del servicio**

#### **Artículo 15º.- Causas de modificación y extinción del servicio.**

La alteración de las circunstancias tenidas en cuenta para la concesión del servicio podrá dar lugar a la modificación de las condiciones de prestación en las que fuera concedido inicialmente.

Son causas de extinción del servicio de ayuda en el hogar las siguientes:

- La renuncia del beneficiario.
- El cambio de programa individual de atención o de proyecto de intervención que implique el cambio de asignación de recurso y su incompatibilidad con el servicio de ayuda en el hogar.
- Traslado definitivo de su residencia a otro Concello.
- Fallecimiento de la persona usuaria.
- Incumplimiento reiterado de los deberes y obligaciones establecidas para las personas usuarias en la prestación del servicio.
- La falta de pagamiento del servicio.
- Desaparición de las causas que motivaron la prestación del servicio.
- La falsificación de los datos o documentación. En el caso de tratarse de datos económicos podrá llevar consigo el reintegro del 100% del coste del servicio desde la fecha de alta.
- El ingreso con carácter definitivo en centro residencial.

- Por reorganización del servicio en función de las disponibilidades económicas.

Cuando se trate de un servicio asignado por la administración, la modificación o extinción de las condiciones de prestación del servicio requerirá resolución motivada del órgano competente para concederlo, previa tramitación del correspondiente expediente, en el que se dará audiencia, cuando proceda, a la persona interesada.

#### **Artículo 16º.- Causas de suspensión temporal del servicio.**

Son causas de suspensión temporal del servicio, previo informe razonado del personal técnico coordinador del servicio, que deberá incorporarse al expediente personal, las que siguen:

- Ausencia temporal del domicilio. En este caso el servicio podrá suspenderse por un máximo de tres meses, debiendo acreditar la persona usuaria las causas que motivan su ausencia.
- Modificación temporal de las causas que motivaron la necesidad del servicio. Podrá suspenderse el servicio en tanto persista el cambio de circunstancias causante de la suspensión, con la excepción de las plazas vinculadas a un derecho ejercido dentro del sistema de autonomía a atención a la dependencia, supuesto en el que se estará a lo dispuesto en la normativa reguladora.

#### **Artículo 17º.- Causas de denegación.**

La denegación de la solicitud procederá de alguna de las siguientes causas:

- No cumplir los requisitos exigidos.
- Poder satisfacer adecuadamente sus necesidades por sí mismo/a y/o con apoyo de sus familiares. No alcanzar, por tanto, la puntuación mínima exigida.
- No ser la necesidad alegada objeto de cobertura por el SAF.
- No aceptar las condiciones del servicio municipal en cuanto a la prestación y ayuda económica.
- Persistir las circunstancias que motivaron la extinción del servicio a través de un expediente sancionador.
- Persistir las circunstancias que motivaron la denegación del servicio con anterioridad.
- Cualquier otra causa debidamente motivada.

### **CAPITULO VII**

#### **Determinación de la capacidad económica de las personas usuarias del servicio**

#### **Artículo 18º.- Determinación da capacidade económica dos usuarios do servizo.**

**18.1.** Para los efectos de este Artículo se considera persona usuaria aquella para la que se solicite el servicio. En el caso de intervención con familias se entenderá como persona usuaria uno de los miembros adultos de la unidad de convivencia responsable de los menores que formen parte de ella.

**18.2.** La capacidad económica de las personas usuarias del servicio de ayuda en el hogar se calculará en atención a su renta. Se tendrán en cuenta, además, a las personas que conviven con ella económicamente dependientes, de acuerdo con lo establecido en los párrafos siguientes.

**18.3.** La renta se valorará atendiendo a los ingresos netos que se perciban, que comprenderán los rendimientos de trabajo, incluidas pensiones y prestaciones de previsión social, cualquiera que sea su régimen; los rendimientos de capital mobiliario

e inmobiliario; los rendimientos de las actividades económicas y las ganancias y pérdidas patrimoniales

**18.4.** En el caso de que la persona usuaria tuviese cónyuge o pareja de hecho, las rentas de ambos tendrán la consideración de rentas computables, entendiéndose en este caso por renta personal la mitad de la suma de los ingresos de ambos miembros de la pareja.

**18.5.** La capacidad económica por razón de la renta se determinará dividiendo la renta o rentas computables, de acuerdo con el número anterior, entre la suma de los siguientes convivientes: el perceptor o perceptores de rentas computadas y, si es el caso, el cónyuge y los ascendientes o hijos menores de 25 años, o mayores de esta edad en situación de discapacidad, que dependiesen económicamente de los citados perceptores.

**18.6.** Para el cómputo de la renta se tendrán en cuenta los datos correspondientes a la última declaración fiscal disponible o pensión conocida.

## **CAPITULO VIII**

### **Participación en el financiamiento del servicio de las personas usuarias**

#### **Artículo 19º.- Del financiamiento del servicio.**

**19.1.** Financiamiento. El servicio de ayuda en el hogar se financiará con cargo a los presupuestos municipales, a las aportaciones procedentes de otras administraciones y a la aportación de los usuarios. Los usuarios colaborarán en la medida de sus posibilidades con base a los criterios establecidos en esta ordenanza, que podrán ir desde la gratuidad al pago total.

**19.2.** Pago de cotas. Las aportaciones correspondientes a cada usuario se harán dentro de los primeros diez días naturales del mes siguiente a la realización del servicio. Los usuarios colaborarán en función de sus posibilidades, clasificándose en distintos grupos: los exentos de pago, los de pago porcentual y los de pago total. Para la aplicación de las tarifas se establece el precio por hora en 12,00 €, el cual será revisable anualmente según el IPC.

**19.3.** Baremo económico (renta per cápita).

**A)** Participación en el financiamiento del servicio de las personas usuarias de libre concurrencia:

Hasta el 100% del IPREM: Gratuito  
Del 101% del IPREM al 175%: 15%  
Del 176% del IPREM al 300%: 20%  
Del 301% del IPREM al 475%: 40%  
Del 476% del IPREM al 500%: 60%  
Más del 501% del IPREM: 65%.

**B)** Participación en el financiamiento del servicio de las personas usuarias valoradas como dependientes.

Hasta el 100% del IPREM: Gratuito  
Del 101% del IPREM al 175%: 10%  
Del 176% del IPREM al 300%: 15%  
Del 301% del IPREM al 475%: 21%  
Del 476% del IPREM al 500%: 50%  
Más del 501% del IPREM: 61%.

#### **Artículo 20º.- Criterios de valoración del nivel de autonomía personal.**

Baremo para determinar la asignación del servicio de ayuda en el hogar en régimen de libre concurrencia (modalidad de prestación básica de servicios sociales comunitarios).

Las personas dependientes valoradas que por el calendario oficial de implantación tengan derecho a la prestación por la vía de acceso directo del sistema de dependencia (PIA con posible asignación de servicios de ayuda en el hogar), no podrán acceder por el sistema de libre concurrencia.

## **Factor-1: Valoración de la autonomía personal**

### **1. Edad**

- 1 punto..... Menor de 65 años
- 2 puntos.....Entre 65 y 70 años
- 3 puntos..... Entre 71 y 75 años
- 4 puntos.....Entre 76 y 80 años
- 5 puntos.....Entre 81 y 85 años
- 7 puntos.....Más de 85 años

### **2. Discapacidad**

- 1 punto.....Del 33% al 64%
- 2 puntos..... Del 65% al 74%
- 3 puntos.....Superior al 75%

### **3. Dependencia**

- 5 puntos ..... Grao 1 y Nivel 1
- 10 puntos ..... Grao 1 y Nivel 2
- 15 puntos ..... Grao 2 y Nivel 1
- 20 puntos ..... Grao 2 y Nivel 2
- 25 puntos ..... Grao 3 y Nivel 1
- 30 puntos ..... Grao 3 y Nivel 2

### **4. Integración social**

- 10 puntos..... Situación de aislamiento o rechazo
- 6 puntos..... Ausencia de relaciones sociales
- 4 puntos..... Existen escasas relaciones con las personas del entorno
- 0 puntos..... Integración adecuada

### **5. Salud**

– Personas que presentan alguna dificultad y necesitan ayuda o supervisión para las Actividades Básicas de la Vida Diaria (ABVD):

- 1 punto.....Se alimenta solo, sin ayuda
- 1 punto.....No recibe ayuda en el baño
- 1 punto.....Escoge su ropa y calzado y se viste sin ayuda
- 1 punto.....Se maneja solo para el uso del retrete
- 1 punto.....Control total de esfínteres
- 1 punto.....Camiña solo, con muletas o bastones
- 1 punto.....Se acuesta y se levanta de la cama solo
- 1 punto.....Sube y baja escaleras solo

– Personas independientes con alguna limitación:

- 2 puntos..... Se alimenta solo, con ayuda para la utilización de cubiertos.
- 2 puntos.....Necesita algo de ayuda para realizar su higiene personal
- 2 puntos..... Escoge su ropa pero necesita ayuda para poner calzado o

- poner medias
- 2 puntos..... Necesita ayuda parcial o supervisión para el uso del retrete
- 2 puntos..... Incontinencia ocasional o temporal de esfínteres
- 2 puntos..... Camina con ayuda parcial o supervisión
- 2 puntos..... Se acuesta y levanta con ayuda
- 2 puntos..... Sube y baja escaleras con ayuda
- Personas con grandes dificultades que no pueden realizar ABVD por sí solas:
  - 3 puntos..... Necesita ser alimentado
  - 3 puntos..... No es capaz de asearse solo
  - 3 puntos..... Necesitan que lo vistan y calcen
  - 3 puntos..... Incapaz de hacer uso del retrete
  - 3 puntos..... Incontinencia total de esfínteres
  - 3 puntos..... Necesita ayuda total para desplazarse y moverse.

**Factor–2: Apoyo social (máximo total 20 puntos)**

- La persona vive sola y carece de familiares y/o redes distintas de apoyo (20 puntos)
- La persona vive sola, carece de familiares y sólo tiene apoyo del entorno vecinal u otras redes (18 puntos)
- La persona convive con persona sin capacidad para atenderla (hasta 12 puntos):
  - Con una persona mayor de 70 años (3 puntos)
  - Con una con discapacidad o dependencia (3 puntos)
  - Con una persona que carece de tiempo (3 puntos)
  - Con incapacidad para organizarse (3 puntos):
- Los familiares se niegan a atenderla aunque tengan posibilidad (8 puntos)
- Vive sola pero hay familiares con posibilidad de atenderla en el mismo concello o a menos de 20 km (5 puntos)
- Está bien atendida (0 puntos)

**Factor–3: Situación familiar/socialización menores (máximo total 20 puntos)**

3.1. Conflicto (máximo total 4 puntos)

- Con un miembro generador de conflicto de nivel moderado (1 punto)
- Con un miembro generador de conflicto de nivel grave (2 puntos)
- Con más de un miembro generador de conflicto de nivel moderado (3 puntos)
- Con más de un miembro generador de conflicto de nivel grave (4 puntos)

3.2. Limitaciones de rol (máximo total 2 puntos)

- Familias en las que ambos progenitores o tutores tengan importantes limitaciones físicas o psíquicas para proporcionar una adecuada atención a los menores (2 puntos)

3.3. Monoparentalidad (máximo total 2 puntos)

- Familias monoparentales que por distintas circunstancias (salud, trabajo, edad avanzada...) no puedan atender a los menores (2 puntos)

3.4. Habilidades parentales (máximo total 2 puntos)

- Familias con escasas habilidades parentales (carencia de hábitos alimenticios, aseo personal, administraciones de presupuestos, ausencia de roles, organización...) (2 puntos)

3.5. Número de menores (máximo total 10 puntos)

- Un menor (3 puntos)
- Dos menores (5 puntos)

- Tres menores (7 puntos)
- Cuatro o más menores (10 puntos)

#### **Factor-4: Otros aspectos sociales (máximo total 20 puntos)**

Vivienda (total 10 puntos)

- No hay luz eléctrica (1 punto)
- No hay agua corriente (1 punto)
- No posee WC (1 punto)
- No posee cuarto de baño completo (1 punto)
- No tiene nevera (1 punto)
- No tiene calentador (1 punto)
- No tiene lavadora (1 punto)
- No reúne condiciones mínimas de higiene/habitabilidad (1 punto)
- Existen barreras arquitectónicas en el interior de la vivienda (1 punto)
- Existen barreras arquitectónicas en el exterior de la vivienda (1 punto)

#### **Factor-5: Situación económica**

– La puntuación en este apartado se obtendrá de la siguiente manera, a menor renta, mayor puntuación; así, se beneficiará antes la persona que tenga ingresos precarios y carezca de patrimonio o sólo posea su vivienda habitual exclusivamente. Para el supuesto de que surgan dudas en relación con la prestación del Servicio de Ayuda en el Hogar o se den situaciones no contempladas entre las previsiones contenidas en los artículos precedentes, queda atribuida a la Alcaldía la resolución de tales dudas o situaciones, previo Informe de los Técnicos de los Servicios Sociales municipales. En este apartado la puntuación máxima será de 10 puntos y mínimo de 5 puntos, y corresponderá claramente con los ingresos totales obtenidos por la unidad familiar y que está reflejada en la Ordenanza Fiscal.

#### **Artículo 21º.- Excepciones**

Sin perjuicio de lo establecido en la presente ordenanza, se podrán contemplar excepciones a los criterios generales en los casos en los que la problemática principal atendida sea relativa a la desestructuración familiar, a la exclusión social y a la pobreza infantil. En estos casos será necesaria la tramitación del correspondiente expediente en el que deberá constar el informe favorable al respecto de los Servicios Sociales Municipales y la aprobación de tal excepción por resolución motivada de la Alcaldía.

#### **Disposición Adicional**

En todo lo no previsto en la presente ordenanza, se atenderá a lo dispuesto en la normativa dictada por la Xunta de Galicia referida al presente servicio.