ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE CALAHORRA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Ley 7/2009 de 22 de diciembre, de Servicios Sociales de La Rioja crea, regula y ordena el Sistema Riojano de Servicios Sociales y declara el derecho subjetivo a los servicios sociales que en la misma se determina, a través del Catálogo de Servicios y Prestaciones. Es competencia de las entidades locales según el artículo 30 d) de la Ley de Servicios Sociales la creación, el mantenimiento y la gestión de los Servicios Sociales de Primer Nivel correspondientes a su ámbito territorial.

La Ayuda a domicilio es uno de los servicios que incluye el citado Catálogo en el Decreto 31/2011, de 29 de abril, por el que se aprueba la Cartera de servicios y prestaciones del Sistema Público Riojano de Servicios Sociales, y en el anexo al mismo lo configura como un servicio social de primer nivel. Posteriormente regulada en el Decreto 8/2011, de 18 de febrero, del Servicio de Ayuda a Domicilio en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

El Decreto 31/2011, de 29 de abril, por el que se aprueba la Cartera de servicios y prestaciones del Sistema Riojano de Servicios Sociales distingue un nivel general de protección, entendida como la garantizada a las personas dependientes en el marco del Capítulo II de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y del artículo 25.2 de la Ley 7/2009, de 22 de diciembre, de Servicios Sociales de La Rioja, y un nivel adicional de protección que incluye las mejoras introducidas por el Sistema Riojano para la Autonomía Personal y la Dependencia en el acceso a los servicios y prestaciones, además de un importante sistema de compatibilidades de servicios entre sí y con las prestaciones económicas, lo que sin duda afecta a la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

En consecuencia, es competencia de las Entidades Locales la creación, el mantenimiento y la gestión de los Servicios Sociales de Primer Nivel correspondientes a su ámbito territorial, tal y como se establece en el Art. 30d) de la citada Ley de Servicios Sociales de La Rioja. Esta competencia de las Entidades Locales viene igualmente recogida 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.

Dicho decreto tiene la voluntad de ser el cauce normativo que permita identificar las diversas tipologías del servicio para garantizar la calidad e intensidad del servicio y la igualdad de todos los ciudadanos en el territorio, lo que obliga al Ayuntamiento de Calahorra a realizar una importante revisión del actual Marco Teórico de los Servicios de Ayuda a Domicilio en cuanto a personas usuarias e intensidades

horarias. Incluyendo un nivel adicional establecido en la adenda al convenio de colaboración suscrito en fecha 13 de noviembre de 2007, entre el Gobierno de La Rioja y el Ayuntamiento de Calahorra, para el desarrollo de programas e inversiones en materia de Servicios Sociales. Adenda, que se aprueba anualmente.

Por tanto la presente ORDENANZA MUNICIPAL tiene por objeto regular la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en el municipio de Calahorra.

TÍTULO I
Disposiciones generales

CAPÍTULO I
Objeto y Régimen Jurídico

Artículo 1. *Objeto.*

La presente norma tiene por objeto regular los contenidos y el procedimiento para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en el Ayuntamiento de Calahorra, y su adecuación a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personasen situación de dependencia, en adelante (LPAPAPSD**)** y del artículo 25.2 de la Ley 7/2009, de 22 de diciembre, de Servicios Sociales de La Rioja.

Artículo 2. *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 del menor.

Artículo 3. *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 cuidadoras 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

CAPÍTULO II
Personas usuarias

Artículo 4. *Personas usuarias.*

Según las tres modalidades del servicio recogidas en el Decreto 8/2011 de 18 de febrero, del Servicio de Ayuda a Domicilio en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja, se establecen los siguientes grupos de personas usuarias:

4.1.- Personas en situación de dependencia que hayan generado derecho y que tengan un Programa Individual de Atención que especifique este servicio

4.2.- Familias o personas en situación o riesgo de exclusión social, en las que se den:

1. Situaciones conflictivas por adicciones, problemas de salud mental, malos tratos ejercidos sobre personas mayores no dependientes.
2. Condiciones insalubres en las viviendas y dificultad para la realización de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria y estén en situación de precariedad económica.
3. La existencia de hijos menores a cargo de un solo progenitor, en proceso de inserción social y/o con antecedentes de violencia doméstica/de género que se encuentren en situación de precariedad económica.
4. Desarraigo y/o aislamiento social, sin habilidades para la realización de las Actividades Básicas o Instrumentales de la Vida Diaria y en situación de precariedad económica.

4.3.- Menores en situación de desprotección, con declaración de riesgo o desamparo.

4.4.- Nivel adicional. Personas en situación de Autonomía Personal, según lo señalado en la adenda al convenio de colaboración suscrito en fecha 13 de noviembre de 2007, entre el Gobierno de La Rioja y el Ayuntamiento de Calahorra para el desarrollo de programas e inversiones en materia de Servicios Sociales

CAPÍTULO III
Derechos y deberes

Artículo 5. *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 de domicilio y otros motivos convenientemente acreditados.

Artículo 6. *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 los servicios técnicos del Centro Municipal de Servicios Sociales.
- Comunicar, con una antelación mínima de 15 días en el Centro Municipal de 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.

TÍTULO II
Prestaciones

CAPÍTULO I
Cartera de servicios

Artículo 7. *Actuaciones básicas del Servicio de Ayuda a Domicilio.*

7.1.- De carácter personal

- 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. Cuando ésta no pueda prestarla por motivos justificados, será obligatoria la aceptación por parte del usuario del refuerzo que el Servicio de Ayuda a Domicilio le puede prestar según lo que se recogerá en el punto 8C.

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 prescritos que se realizará como complemento a otras tareas de atención personal, nunca como tarea exclusiva del servicio.
- Traslado, dentro del municipio de Calahorra, a visitas terapéuticas, servicios de carácter favorable para la potenciación de la calidad de vida del usuario (centro de día, 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.

7.2.- De carácter doméstico

- 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 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.

7.3.- De carácter socio educativo

Son aquellas atenciones que sirven de apoyo a las relaciones familiares en situaciones de desestructuración familiar, de apoyo socioeducativo en organización del hogar, para el desarrollo de las capacidades personales para la convivencia, así como otros apoyos de carácter personal para los menores, valorados técnicamente como adecuados a las circunstancias del caso para favorecer su autonomía, integración social y acceso a otros servicios

– Tareas Personales Dirigidas a Menores

- Aseo personal de los menores incluyendo: Cambio de ropa, apoyo o atención en el baño y arreglo de su cama y enseres.
- Preparación de comida sencilla al levantar, al acostar o al mediodía.
- Supervisión del menor en las actividades de la vida diaria.
- Vigilancia.
- Acompañamiento para el traslado escolar u otras actividades.

– Tareas Educativas Dirigidas a Familias.

- Apoyo en el desarrollo de capacidades personales para la convivencia familiar
- Apoyo en el desarrollo de capacidades personales en las funciones parentales
- Apoyo en el desarrollo de capacidades para la integración en la comunidad
- Fomento de habilidades para la organización del hogar
- Fomento de habilidades para la autonomía personal
- Fomento de habilidades educativas con los hijos

CAPÍTULO II
Servicios complementarios al Servicio de Ayuda a Domicilio

Artículo 8. *Comidas a domicilio.*

Artículo derogado por la entrada en vigor de la Ordenanza reguladora del Servicio municipal de Comedor Social, publicada en el BOR nº 124 de 18 de septiembre de 2020 y vigente desde el día 10 de octubre de 2020.

TÍTULO III
Requisitos, modalidad e intensidad.

CAPÍTULO I
Requisitos y acceso al servicio

Artículo 9.

Estar empadronado en el municipio de Calahorra 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 Calahorra, siempre que lo acrediten.

Artículo 10.

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 empadronada en Calahorra la persona que ejerza la guarda y custodia del menor.

Artículo 11.

Que se trate de un recurso técnicamente adecuado, acreditado esto con un informe técnico de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Calahorra.

Artículo12. *Aportar la documentación requerida.*

Los ciudadanos extranjeros se regirán 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.

Artículo13. *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 de Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de Autonomía, tendrá que estar avalado por un informe técnico del Centro Municipal de Servicios Sociales de Calahorra que así lo prescriba
- 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 28 de febrero de Protección de Menores de La Rioja.

CAPÍTULO II
Intensidad, límites y refuerzos de los servicios de atención domiciliaria

Artículo 14. *Modalidades e Intensidad.*

14.1.- 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 aun 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 aun 50%.

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.

14.2.- 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.

14.3.- Servicio de Ayuda a Domicilio para menores en situación de riesgo. Tiene por objeto un conjunto de actuaciones de tipología personal, 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.

14.4.- El Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de Autonomía vendrá determinado por la firma de la adenda al convenio de colaboración suscrito en fecha 13 de noviembre de 2007, entre el Gobierno de La Rioja y el Ayuntamiento de Calahorra para el desarrollo de programas e inversiones en materia de Servicios Sociales, con un máximo de 20 horas mensuales.

Artículo15. *Límites de los Servicios de Atención Domiciliaria.*

15.1. 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.

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

15.3. De Horario: los servicios sociales municipales fijarán previamente el número de horas y días de atención DE LUNES A VIERNES a los usuarios en función de sus necesidades, de la disponibilidad del servicio y de la normativa general correspondiente.
Bandas horarias en la prestación del servicio: como norma general los servicios comenzarán a las 07:30 horas y finalizarán a las 21horas.

Los horarios pueden ser:

- 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.
- Horarios de libre designación. Para el horario del servicio tanto en casos nuevos como en modificaciones, cuando el técnico municipal entienda que la atención a prestar no requiere un horario concreto de prestación.
- 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 12:00 h), ayuda para acostarse (de 19:30 a 21:00 h.), ayuda para comer (de 13:00 a 16:00 h.), ayuda para acostar o levantar de la siesta (de 16:00 a 18:00 h.)u otras de esta índole.

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

Artículo 16. *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 8 de esta Ordenanza, tanto en su nivel máximo como mínimo.

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

TÍTULO IV
Procedimiento Ordinario

CAPÍTULO I
Iniciación, tramitación, resolución y lista de espera

Artículo 17. El procedimiento se iniciará a instancia de parte, con independencia de la modalidad del servicio.

Artículo 18. La solicitud se formulará mediante solicitud oficial que se presentará en el Registro del Ayuntamiento de Calahorra.

Artículo 19. Junto con la solicitud oficial los interesados deberán aportar la siguiente documentación:

Se le exigirá al solicitante si no consta en su expediente de UTS:

- Copia del DNI o NIE
- Copia de la resolución de dependencia en su caso, o copia de la solicitud de valoración registrada por el Gobierno de La Rioja, cuando no haya obtenido Dictamen
- Informe médico. Será válido el presentado para la valoración de dependencia o cualquiera del SERIS que recoja toda la situación funcional actual de la persona
- Copia del PIA, del Proyecto Individualizado de Inserción o del Proyecto de Intervención Individualizado según el caso
- Copia de la declaración de la renta del último ejercicio
- Justificante del valor catastral de los bienes a nombre de los personas usuarias salvo de la vivienda habitual
- Copia del certificado de pensiones y/o de las tres últimas nóminas, en su caso
- Impreso de domiciliación bancaria

Artículo 20.

El Centro Municipal de Servicios Sociales de Calahorra recabará de oficio, por si mismo a través de otros departamentos municipales o extra municipales, información relativa al cumplimiento de los requisitos de empadronamiento y aquellos otros indispensables que no se hubieran acreditado suficientemente.

Artículo 21.

Si del examen de la solicitud y documentación aportada se dedujera que la misma está incompleta o defectuosa, desde el Centro Municipal de Servicios Sociales de Calahorra 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.

Artículo 22.

La solicitud, documentación y situación alegadas será estudiada por la Trabajadora Social correspondiente del Centro Municipal de Servicios Sociales de Calahorra, 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.

Artículo 23.

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,...

Artículo 24.

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.

Artículo 25.

El Centro Municipal de Servicios Sociales realizará la propuesta de aprobación o denegación y, en base a esta propuesta la Sra. Alcaldesa 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.

Artículo 26.

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.

Artículo 27.

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 el Grado de Dependencia determinado en la resolución del Gobierno de La Rioja. Quedando en primer lugar Grado III, en segundo el Grado II, en tercero el Grado I, y en cuarto Autonomía. En caso de igual Grado, se priorizará la fecha de registro de entrada de la solicitud. 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.

Artículo 28.

Aprobada la concesión, los técnicos del Centro Municipal de Servicios Sociales 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.

Artículo 29.

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.

Artículo 30.

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

CAPÍTULO II
Seguimiento y revisión del servicio

Artículo 31.

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.

Artículo 32.

Dicho seguimiento se realizará por parte de la Trabajadora Social del Centro Municipal de Servicios Sociales de Calahorra 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.

Artículo 33.

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.

Artículo 34.

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.

Artículo 35.

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.

Artículo 36.

A 31 de diciembre de cada año el Servicio de Ayuda a Domicilio será renovado deforma 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 Calahorra.

Artículo 37.

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.

CAPÍTULO III
Extinción o suspensión del servicio

Artículo 38. *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.
- 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.

Artículo 39. *Suspensión temporal.*

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

- Aplicación de alguna sanción especificada en los arts. 46, 47 y 48 de la presente Ordenanza.[1]
- 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.

TÍTULO IV
Gestión y Organización del servicio

Artículo 40. *Gestión del servicio.*

El SAD podrá prestarse directamente por el Ayuntamiento mediante gestión directa, indirecta, o mixta, de conformidad con los modos de gestión previstos en el artículo 85 de la ley 7/85, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Artículo 41. *Coordinación y prestación del servicio.*

[1] Rectificación - Decreto nº 520 de 2 de marzo de 2021

El Ayuntamiento mantendrá una fluida coordinación entre sus trabajadores y con la empresa prestadora del Servicio de Ayuda a Domicilio, quienes a su vez estarán en permanente contacto con los usuarios, para garantizar una correcta prestación y seguimiento.

TÍTULO V
Tasa por la prestación del SAD

Artículo 42. *Aportación económica por parte de las personas usuarias.*

La Ordenanza Fiscal del Ayuntamiento gestiona 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.

Serán fijadas sobre la base del baremo que contempla la ordenanza fiscal reguladora de las tasas por los servicios de SAD del Ayuntamiento de Calahorra.

El precio público a pagar por cada persona usuaria será el resultado de multiplicar las horas prestadas mensualmente por el precio hora correspondiente o la aplicación del precio en concepto de reserva de plaza.

Las horas no prestadas efectivamente se facturarán siempre que sea por causa imputable a la persona usuaria, salvo que haya comunicado su ausencia con un mínimo de 15 días de antelación, o se encuentre en situación de suspensión temporal voluntaria.

TÍTULO VI
Régimen sancionador

CAPÍTULO I
Infracciones

Artículo 43.

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

Las Infracciones Leves prescriben a los seis meses.

Artículo 44.

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.

Artículo 45.

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.
- Más 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.

CAPÍTULO II
Sanciones

Artículo 46. Por Infracciones Leves:

- Amonestación por escrito.
- Suspensión del SAD entre 7 y 15 días.

Las Sanciones impuestas prescriben a los seis meses.

Artículo 47. Por Infracciones Graves:

- Suspensión temporal del Servicio.
- Suspensión del SAD entre 15 días y un mes.

Las Sanciones prescriben a los dos años.

Artículo 48. Por Infracciones Muy Graves:

- Suspensión temporal del Servicio por un plazo superior a un mes.
- Suspensión definitiva del Servicio.

CAPÍTULO III
Procedimiento sancionador

Artículo 49.

El procedimiento sancionador de las faltas tipificadas se ajustará a lo dispuesto en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común y en la normativa que regule la materia.

Artículo 50.

Las sanciones serán impuestas en los casos de:

- Faltas leves y graves, por la Concejalía competente en materia de Servicios Sociales
- Faltas muy graves, por la Junta de Gobierno Local

Disposición Adicional Primera. *Derecho Supletorio.*

En todo lo no previsto en la presente ordenanza se estará a lo dispuesto en la legislación vigente aplicable.

Disposición Adicional Segunda. *Derecho Normativo.*

El contenido de esta ordenanza podrá ser interpretado por el Ayuntamiento de Calahorra a través de instrucciones o circulares.

Disposición Final. *Duración del Servicio.*

El Servicio de Ayuda a Domicilio perdurará mientras subsista la financiación de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Vigencia

La presente ordenanza no entrará en vigor hasta su publicación integra en el Boletín Oficial de La Rioja y el transcurso de plazo previsto en el articulo 65.2 de la Ley 7/85 de 2 de abril de Bases de Régimen Local en relación con el artículo 152 de la Ley 1/2003 de Administración Local de La Rioja.