

**NORMATIVA REGULADORA
DEL SERVICIO
DE AYUDA A DOMICILIO
DEL MUNICIPIO DE LOGROÑO
2019**

Aprobada en Junta de Gobierno Local el 6/3/2019

1.- 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 determinan, a través del **Catálogo de Servicios y Prestaciones**. Es competencia de las entidades locales la creación, el mantenimiento y la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio, tal y como establece el artículo 30 d) de la Ley de Servicios Sociales.

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

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**, para 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.

El Decreto 8/2011 de 18 de febrero, del Servicio de Ayuda a domicilio en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja, establece un mínimo común normativo en la regulación de este servicio que sirve de referencia a las entidades locales riojanas para regular el servicio con sus respectivas normativas.

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.

3.- OBJETIVOS

Son objetivos del Servicio de Ayuda a Domicilio los siguientes:

- a) Fomentar la autonomía personal.
- b) Prestar atención a las situaciones de dependencia.
- c) Prevenir situaciones de exclusión social.
- d) Favorecer el desarrollo de hábitos de vida adecuados, evitando situaciones de deterioro personal y social.
- e) Apoyar a las unidades de convivencia para afrontar las responsabilidades de la vida diaria.
- f) Servir como medida de respiro familiar para las familias y personas cuidadoras de los usuarios del servicio.
- g) Procurar la permanencia de los usuarios durante el mayor tiempo posible en su medio habitual.
- h) Servir de 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.

4.- PERSONAS USUARIAS

1. **Personas en situación de dependencia**, en alguno de los siguientes supuestos

- a) Dependencia reconocida en cualquiera de sus grados
- b) Nivel adicional básico, cuando la persona se encuentra en proceso de valoración de su situación de dependencia (solicitud presentada) y precisa atención personal
- c) Nivel adicional por compatibilidad con centro de día, cuando teniendo grado reconocido y compatibilizando con Centro de Día, la persona precisa más horas de atención personal para ir y volver del centro.

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

- a) Situaciones conflictivas por adicciones, problemas de salud mental, malos tratos ejercidos sobre personas mayores no dependientes.
- b) 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.
- c) 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.

- d) Desarraigo y/o aislamiento social, sin habilidades para la realización de la Actividades Básicas o Instrumentales de la Vida Diaria y en situación de precariedad económica.
3. **Menores** en situación de protección, con declaración de riesgo o desamparo.
 4. **Personas Mayores Vulnerables**, Nivel Adicional Extraordinario, que viven solas o con sus cónyuges u otros familiares con problemas de salud y que por razones de edad avanzada, empeoramiento de la salud, problemas de movilidad, aislamiento, carencia de red de apoyo familiar y/o social u otras circunstancias derivadas de precariedad económica o de vivienda se encuentran en una situación de riesgo y con limitaciones para acceder a los recursos y apoyos que necesitan.

5.- DERECHOS Y DEBERES

Son **DERECHOS** de las personas usuarias, los siguientes:

- a) Acceder a los servicios sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- b) Acceder, permanecer y cesar en la utilización de los servicios por voluntad propia.
- c) Obtener un programa de intervención individual, definido y realizado con la participación y el conocimiento de la persona usuaria o en su caso su representante legal.
- d) Disponer de la máxima intimidad personal y protección de la propia imagen, de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.
- e) Presentar quejas y sugerencias.
- f) Acceder a la 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.
- g) Exigir que se cumplan las tareas e intensidad concedidas.

Son **DEBERES** de los usuarios, los siguientes:

- a) Cumplir las normas específicas que definan y regulen los distintos servicios del ámbito domiciliario.
- b) Aceptar la prestación de los servicios concedidos en las condiciones estipuladas por los técnicos municipales, adaptando las viviendas para facilitar una adecuada prestación, aceptando el uso de los recursos o ayudas técnicas prescritas (grúa en su caso y otras) evitando riesgos tanto para el personal como para el propio usuario, facilitando los útiles necesarios para facilitar que las atenciones se realicen con normalidad y facilitando la colaboración familiar siempre que estén disponibles y sea necesario.
- c) Permanecer en el domicilio durante la prestación del servicio y comunicar las ausencias que pudieran surgir
- d) Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia y unas buenas condiciones de prestación del servicio.
- e) Abonar, en su caso, la aportación económica que le corresponda por los servicios recibidos, en el tiempo y forma acordados con la empresa, incluida la correspondiente a los cinco primeros días de suspensión del servicio por causas imputables al usuario.
- f) 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.
- g) Informar de los cambios que se produzcan respecto a su situación y de cualquier otro establecido en el ordenamiento jurídico o en los reglamentos de régimen interior de los Centros de Servicios Sociales.

6.- CARTERA DE SERVICIOS.

1. ACTUACIONES BÁSICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

1.1 DE CARÁCTER PERSONAL. (*)

- a) Aseo personal: Cambio de ropa, lavado de cabello y todo aquello que requiera la higiene habitual, apoyo o atención en el baño y arreglo de su habitación, poniendo especial atención al mantenimiento de la higiene personal a encamados e incontinentes, a fin de evitar la formación de úlceras.
- b) Administración del desayuno, comida y cena.

- c) Ayuda o apoyo a la movilización tanto dentro como fuera del domicilio.
- d) Habilitación en tareas domésticas y en organización del hogar.
- e) Control y seguimiento de la ingestión de los medicamentos prescritos, con supervisión del personal sanitario.
- f) Traslado a visitas terapéuticas u otros tratamientos o servicios de carácter prioritario para la calidad de vida del usuario cuando por su regularidad y constancia no puedan ser realizadas por otras personas o servicios.
- g) Recogida y gestión de recetas y/o de aquellos documentos relacionados con la vida diaria del usuario.

*(Se excluyen las tareas de carácter sanitario y la vigilancia)

1.2 DE CARÁCTER DOMÉSTICO.

- a) Limpieza Extraordinaria. Previa a la puesta en marcha de los SAD cuando la vivienda se encuentre en malas condiciones de higiene y no sea posible realizarla por otros medios (usuarios, familiares). La intensidad para esta limpieza se establece en un máximo de 9 horas y consiste en desinfectar, barrer, fregar y tirar objetos inservibles y basuras. El material para realizar esta limpieza, corre a cargo de la empresa prestadora del servicio.
No tendrán la consideración de limpiezas extraordinarias aquéllas que requieran uso de productos, materiales y personal especializado que suponga la intervención de empresa especializada en desinfección y/o desinsectación, cuyo coste será sufragado por la persona usuaria.
- b) Limpieza Habitual. Apoya a los usuarios que no pueden realizar las tareas domésticas más frecuentes: hacer la cama, barrer, fregar vajilla, limpiar sanitarios. Quedan excluidas aquellas tareas que suponen un riesgo para la auxiliar y que no contribuyen a una mayor calidad de vida del usuario: Movilización y limpieza de ventanas correderas, persianas por el exterior, limpieza de dorados y cromados, abrillantado de suelos, limpieza de escaleras.
- c) Lavado y planchado de ropa. Podrán realizarse lavados a mano de pequeñas prendas cuando no pueda hacerlo el usuario. Para el resto de lavados se utilizará la lavadora. Incluye también tender la ropa o llevar y recoger la ropa a establecimiento para su lavado y el lavado de los útiles de limpieza.
- d) Realización de compras de alimentos, diarias o semanales, por cuenta del usuario, con o sin acompañamiento del usuario, con la suficiente organización en cuanto a frecuencia y lugares de adquisición.
- e) Cocinado sencillo de alimentos.

1.3 DE CARÁCTER PERSONAL PARA RESPIRO FAMILIAR

Atenciones dirigidas a personas en situación de dependencia que necesitan la presencia indispensable y/o continuada de un cuidador. Se prestan atenciones de carácter personal, vigilancia y compañía en domicilio o acompañamiento fuera del mismo, para que el cuidador pueda realizar actividades en beneficio propio o acuda a actividades formativas o de autoayuda con el objetivo de paliar o prevenir la sobrecarga derivada del cuidado continuado

1.4 DE CARÁCTER SOCIO EDUCATIVO

Son aquellas atenciones que sirven de apoyo a las relaciones familiares en situaciones de dificultad 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 o socioeducativo para los menores o personas con discapacidad, exclusión social, valorados técnicamente como adecuados a las circunstancias del caso para favorecer su autonomía, integración social y acceso a otros servicios

1. TAREAS PERSONALES DIRIGIDAS A MENORES

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

2. TAREAS EDUCATIVAS DIRIGIDAS A PERSONAS Y FAMILIAS

- a) Apoyo en el desarrollo de capacidades personales para la convivencia familiar
- b) Apoyo en el desarrollo de la autonomía personal de personas con discapacidad
- c) Apoyo en el desarrollo de capacidades personales en las funciones parentales
- d) Apoyo en el desarrollo de capacidades para la integración en la comunidad
- e) Fomento de habilidades para la organización del hogar
- f) Fomento de habilidades para la autonomía personal
- g) Fomento de habilidades educativas

1.5 APOYOS TÉCNICOS COMPLEMENTARIOS A LAS ACTUACIONES BÁSICAS.

Con el objetivo de complementar las atenciones personales, domésticas, de respiro familiar o educativas y de mejorar la autonomía física y emocional de la persona usuaria, se podrán facilitar los apoyos psicológicos, de terapia ocupacional o ayudas técnicas que a propuesta del trabajador social o de la coordinadora de la empresa se determinen en la intensidad y duración prescritas.

2 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

2.1 COMIDAS A DOMICILIO

Con el objetivo de garantizar una alimentación equilibrada y posibilitar la permanencia en su entorno en unas mejores condiciones de vida, se les facilita comida elaborada a las personas usuarias que por sus circunstancias de edad, salud, hábitos o condiciones de sus viviendas no puedan obtenerla por sus propios medios y carezcan de familiares que lo hagan.

Los usuarios preferentes son las personas en situación de dependencia en cualquiera de sus grados y niveles y personas mayores en las que concurren las siguientes circunstancias:

- Personas con dificultades para procurarse las atenciones relacionadas con la alimentación, compras, preparación de alimentos, lavado de vajilla, que vivan solas y que conserven sus capacidades psíquicas o que vivan con otras personas en sus mismas condiciones.
- Personas con viviendas que carecen del equipamiento adecuado para almacenar o cocinar alimentos.
- Personas que transitoriamente por sus condiciones físicas y/o de enfermedad no puedan trasladarse al comedor del Hogar de las Personas Mayores ni puedan recibir el servicio en otros recursos del Sistema Riojano de Atención a la Dependencia.
- Excepcionalmente también podrán ser usuarios de este servicio las personas o familias en situación o riesgo de exclusión y las familias con hijos menores en situación de riesgo que atraviesen situaciones de precariedad económica y no puedan garantizarse una adecuada alimentación

Este servicio complementario, incluye:

- Comida. El Servicio comprende la elaboración en una cocina industrial de menús para comida y cena, que según prescripción médica podrá ser para dieta hipo sódica, hipocalórica, para hipertensos, para diabéticos, dieta blanda y dieta triturada.
- Transporte. La comida elaborada es transportada al domicilio del usuario con la frecuencia necesaria (diaria, semanal o alterna) garantizando una perfecta conservación de los alimentos en cuanto a recipientes y transporte.

ACOMPAÑAMIENTO

Este servicio atiende la soledad no deseada de las personas mayores y trata de paliarla cubriendo la relación del usuario con su entorno a través de una persona que le haga compañía en su domicilio o le acompañe en salidas al exterior.

El apoyo se prestará al menos un día por semana, pudiéndose ampliar según la disponibilidad del personal voluntario que lo preste a través de Convenios con Asociaciones e Instituciones sin ánimo de lucro.

7.- REQUISITOS DE ACCESO AL SERVICIO

1. Pertenecer a uno de los grupos recogidos en el apartado cuatro y que el servicio solicitado sea un recurso técnicamente adecuado. A estos efectos, la adecuación del Servicio se acreditará mediante informe del trabajador social municipal, con el conforme del Director de Zona, que contendrá el diagnóstico social del interesado. Las variables objeto de valoración serán la situación personal, familiar y social del usuario o de la unidad de convivencia, en su caso.
2. Acreditar la residencia efectiva en el municipio de Logroño en el momento de la solicitud y durante la prestación del servicio. Este requisito será acreditado mediante consulta en el Padrón de Habitantes. No obstante, cuando se trate de personas en situación de dependencia que no residan de forma permanente en el municipio, se les eximirá de este requisito y deberán acreditar que entre las modalidades de atención de su PIA consta el servicio, pudiéndolo recibir un máximo de seis meses.
3. Aportar la documentación exigida en el punto 9.
4. Aceptar las condiciones del servicio.
5. Reunir los siguientes requisitos en función de la modalidad del Servicio de Ayuda a Domicilio que soliciten:

- a) En el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio de carácter básico para personas en situación de dependencia, los beneficiarios deberán tener reconocida la situación de dependencia y un Programa Individual de Atención que especifique este servicio o tener solicitada la valoración cuando precisen atenciones básicas diarias de carácter personal.
- b) En el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas o familias en situación o riesgo de exclusión social tendrán que alcanzar como mínimo 20 puntos en el informe baremo que de su situación se realice (según puntuaciones del anexo I) y deberán contar con un Proyecto Individualizado de Inserción dirigido a conseguir la recuperación y habilitación personal y familiar.
- c) En el caso de menores en situación de protección deberán contar con un Proyecto de Intervención Individualizado dirigido a conseguir el objetivo de protección del menor.
- d) En el caso de personas mayores vulnerables tendrán que alcanzar como mínimo 30 puntos en el informe baremo que de su situación se realice (según puntuaciones del anexo II). Se considerará vulnerabilidad alta a partir de 35 puntos y baja entre 30 y 34 puntos.
- e) Cuando se presten niveles adicionales o se atiendan situaciones de exclusión o de menores en riesgo, el servicio se aprobará por un periodo limitado de tiempo.

8.- INTENSIDAD Y HORARIOS DEL SERVICIO.

1. Intensidad horaria semanal

La intensidad de los servicios de carácter personal, doméstico, de respiro familiar y de atención a menores se expresará en horas de atención semanal. Dichas horas se acordarán entre el usuario y el trabajador social teniendo en cuenta los siguientes **límites máximos** y las especificaciones recogidas a continuación:

DEPENDENCIA RECONOCIDA				
	LÍMITES MÍNIMOS Y MÁXIMOS		LÍMITE POR SERVICIO	
	SIN OTROS RECURSOS	CON CENTRO DE DIA, OCUPACIONAL O PRESTACIÓN DE CUIDADOS	RESPIRO FAMILIAR	DOMÉSTICO
G III	Hasta 15,5	Hasta 7,75 (CD/CO) y Entre 5,25 y 7,75 (PCEF)	6	Entre 2 y 5
G II	Hasta 10	Hasta 5 (CD/CO) y Entre 2,5 y 5 (PCEF)	4	
G I	Hasta 5	Hasta 2,5 con CD/CO. No procede PECEF	3	Entre 2 y 4

SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN	
PERSONAL O PERSONAL Y DOMÉSTICA	7 (3,5 al menos de personal)
SÓLO DOMÉSTICA	3
TAREAS PERSONALES PARA MENORES	7
TAREAS EDUCATIVAS PARA FAMILIAS	6

FAMILIAS CON MENORES EN DESPROTECCIÓN	
TAREAS PERSONALES PARA MENORES	21(o 15 si hay educativas)
TAREAS EDUCATIVAS PARA FAMILIAS	6

NIVEL ADICIONAL por compatibilidad CON CENTRO DE DÍA	
G III	Hasta 10 para atención personal o con 3 de doméstica
G II	Hasta 7,5 para atención personal o con 2 de doméstica
G I	Hasta 5 para atención personal o con 2 de doméstica

NIVEL ADICIONAL Básico PARA DEPENDENCIA NO VALORADA	
PERSONAL O PERSONAL Y DOMÉSTICA	9 (3h máximo de doméstica)
SÓLO DOMÉSTICA Y RESPIRO	NO PROCEDE

PERSONAS MAYORES SOLAS VULNERABLES (alrededor del 70% para atención personal)	
Grados III	21 horas ó 12 si compatibiliza con CD
Grados II	15 horas ó 10 si compatibiliza con CD
Grados I	10 horas o 7 si compatibilizan con CD
Sin grado y vulnerabilidad alta (a partir de 35 puntos)	7 horas (al menos 4 de atención personal)
Sin grado y vulnerabilidad baja (de 30 a 34 puntos)	3 horas

2. Especificaciones en la intensidad de la dependencia reconocida.

- a) Cuando en una misma unidad familiar convivan dos o más personas en situación de dependencia que requieran atención personal, se tramitarán tantas solicitudes de ayuda a domicilio como personas dependientes lo hayan establecido en su PIA, concediéndose la intensidad necesaria para cada uno.
- b) Cuando en un mismo domicilio se presten atenciones a más de una persona en situación de dependencia, las horas de atenciones

domésticas o de respiro no rebasarán las que le correspondan al titular de mayor grado.

- c) La intensidad semanal destinada al respiro familiar de los cuidadores se podrá ampliar para asistir al Taller formativo "Cuidar a los que Cuidan".
- d) En casos de itinerancia los periodos de prestación del servicio serán como mínimo de un mes de duración.
- e) Cuando la persona mayor con grado de dependencia reconocido conviva acogida con hijos se prestarán con carácter prioritario atenciones personales o de respiro, las atenciones domésticas podrán prestarse en situaciones extraordinarias.
- f) Cuando por las características de la persona usuaria del Servicio de Ayuda a Domicilio, la auxiliar requiera apoyo para la realización de una tarea y no esté disponible la familia o las ayudas técnicas provistas no sean suficientes, el Servicio a prestar se podrá incrementar rebasando las intensidades máximas para cada grado, con refuerzo de otra Auxiliar para esa misma tarea y turno. En el Nivel Adicional extraordinario, este Refuerzo tendrá la duración mínima necesaria para la correcta atención del usuario, contribuirá a evitar riesgos laborales y proporcionará una adecuada atención no cubierta por las ayudas técnicas disponibles. Este refuerzo computará como horas prestadas a efectos de aportación del usuario. Las horas máximas serán las estipuladas para el Nivel Adicional extraordinario.
- g) Cuando el servicio se preste en congregaciones religiosas a varias personas en situación de dependencia se podrán organizar los horarios de manera conjunta para rentabilizar al máximo la atención personal. En estos casos no se prestarán atenciones domésticas.
- h) La distribución de las intensidades semanales previstas tendrán, como norma general, una proporcionalidad diaria máxima de tres horas y media.

3. Horarios en la prestación del servicio

Las intensidades concedidas se concretarán de acuerdo a los horarios de prestación y tipo de servicio concedido:

- a) El horario de prestación del SAD será entre las 7 y las 22 horas. Si en la atención de menores se precisa ampliar estos horarios, en ningún caso se podrá comenzar antes de las 5:30 de la mañana ni finalizar más tarde de las 23:30 de la noche.
- b) Los **horarios cerrados** se determinarán cuando el servicio de atención personal 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, en cuyo caso se garantizará un horario fijo, sin modificaciones posteriores superiores a media hora.

- c) Los **horarios de libre designación** se asignarán para las atenciones domésticas u otras, que a juicio del trabajador social, no requieren horario concreto y serán establecidos por la empresa contratada por el Ayuntamiento, según los cronogramas de sus trabajadores.
- d) Los **horarios según banda horaria** se determinarán para las atenciones personales y otras que requieran ser realizadas entre unos márgenes de tiempo adecuados a su finalidad, por ejemplo el apoyo para levantarse (de 8 a 11 horas) o acostarse (de 19'30 a 21'30 horas), para comer (de 13 a 15 horas), para acostar o levantar de la siesta (de 16 a 18 horas).

9.- PROCEDIMIENTO ORDINARIO

- 1. El procedimiento se iniciará a instancia de parte, con independencia de la modalidad del servicio.
- 2. La solicitud será facilitada por el Trabajador Social tras realizar una primera valoración de la necesidad del servicio.
- 3. La presentación de la solicitud supone el conocimiento y aceptación de las condiciones de prestación del servicio y de la aportación económica al mismo.
- 4. La solicitud contiene la relación de documentos a presentar y la autorización expresa para facultar al Ayuntamiento a realizar consultas en ficheros de otras administraciones. En caso de no firmar esta Autorización, el solicitante deberá aportar la siguiente documentación
 - a) Copia del DNI o NIE,
 - b) 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.
 - c) Informe médico salvo en situaciones de dependencia reconocida.
 - d) Copia del PIA, del Proyecto Individualizado de Inserción o del Proyecto de Intervención Individualizado según el caso.
 - e) Copia de la declaración de la renta del último ejercicio
 - f) Justificante del valor catastral de los bienes distintos a la vivienda habitual de la persona usuaria y cónyuge en su caso.
 - g) Copia del certificado de pensiones y/o de las tres últimas nóminas, en su caso.
 - h) Impreso de domiciliación bancaria.
- 5. Examinada la documentación se requerirá al solicitante para que en un plazo de diez días subsane la omisión de los requisitos exigidos en la solicitud o se acompañe de la documentación preceptiva, con indicación de que si así no se hiciera se le tendrá por desistido de su

- petición y se procederá al archivo de las actuaciones, previa Resolución de Alcaldía, que le será notificada.
6. Para la instrucción del procedimiento se podrán realizar de oficio cuantas actuaciones se estimen necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales debe pronunciarse la resolución de concesión o denegación del servicio, pudiendo requerir a los interesados las aclaraciones o documentación adicional necesaria para resolver.
En el supuesto de inactividad de los interesados en la cumplimentación de este trámite, transcurridos tres meses, se producirá la caducidad del procedimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas. Contra la resolución que declare la caducidad procederán los recursos pertinentes.
 7. Será necesaria una visita domiciliaria por parte del trabajador social correspondiente, así como la elaboración del preceptivo informe social, en el que se acredite el requisito y se efectúe el diagnóstico de la situación y la correspondiente propuesta del servicio.
La propuesta elaborada por el trabajador social será conformada por el Director de Zona y validada por la Jefa de la Sección antes de ser incluida en la correspondiente resolución aprobatoria o denegatoria del servicio.
 8. La aprobación del servicio para los niveles adicionales podrá requerir la propuesta favorable de la Comisión de Valoración de SAD formada por la Concejala responsable de Familia e Igualdad de Oportunidades, el Adjunto Responsable de Familia e Igualdad de Oportunidades, la Jefa de Unidad de Servicios Sociales, y la Jefa de la Sección de Familia.
 9. La concesión del servicio podrá realizarse por un periodo limitado de tiempo en los niveles adicionales y en otras situaciones sujetas a revisión de cualquiera de las condiciones aprobadas.
 10. El procedimiento finalizará con el traslado al solicitante de la resolución.
 11. El inicio del servicio será comunicado por la coordinadora de la empresa prestadora del servicio salvo cuando quede en lista de espera en cuyo caso se le comunicará en el oficio de remisión de la resolución.
 12. Las solicitudes en las que se produzca el desistimiento del solicitante o fallecimiento del mismo durante el transcurso de la tramitación, serán archivadas a través de la oportuna resolución. También serán archivados los expedientes aprobados y no activados (por causas imputables al usuario) en el mes siguiente al plazo dado en la resolución.
 13. La resolución de alcaldía en la que se deniegue el Servicio de Ayuda a Domicilio, deberá estar motivada por alguna de las siguientes causas:

- a) No reunir los requisitos exigidos por no encontrarse en alguno de los grupos de personas usuarias descritos
- b) No estar empadronado en el municipio de Logroño
- c) No haber presentado la documentación requerida
- d) No aceptar las condiciones del servicio

10.- PROCEDIMIENTO URGENTE

1. El trabajador social podrá considerar situación de urgencia aquélla en la que el solicitante precisa atención personal inmediata tras sufrir de forma sobrevenida, él o sus cuidadores, una limitación para las actividades básicas de la vida diaria, no siendo posible posponer el inicio de la prestación del servicio hasta que la solicitud sea atendida siguiendo los trámites habituales. A estos expedientes se les dará prioridad en la tramitación aprobándolos en los tres días siguientes a su solicitud.
2. Si atendiendo a la urgencia del expediente, la aprobación se hubiera efectuado sin la documentación económica completa, le será requerida al interesado, procediéndose a la modificación de la resolución si fuera preciso. Si requerida la documentación no la presenta en el plazo de diez días, se cesará en la prestación del servicio resolviendo la cancelación del expediente.

11.- SEGUIMIENTO Y MODIFICACIÓN DEL SERVICIO

1. Para garantizar la correcta prestación del servicio concedido, el cumplimiento de los objetivos propuestos y la implicación de la persona usuaria, el Ayuntamiento de Logroño realizará el seguimiento cuatrimestral del servicio, bien de forma directa a través de la atención de los trabajadores sociales con los usuarios o de forma indirecta a través de la coordinación con la empresa prestadora del servicio. Dicho seguimiento quedará registrado en el expediente.
El seguimiento podrá dar lugar, en su caso, a la modificación, suspensión o extinción de la prestación del servicio, así como a la modificación de la cuantía económica del mismo, cuando proceda.
2. Las personas usuarias se dirigirán a su trabajador social para comunicar cualquier variación en su situación que pudiera dar lugar a la modificación del servicio.
3. Durante la prestación del servicio y/o coincidiendo con el seguimiento, el Ayuntamiento de Logroño podrá solicitar que se aporten cuantos documentos se requieran para actualizar la situación valorada inicialmente. Asimismo recabará datos económicos de la Agencia Tributaria, del Catastro o de la Tesorería de la Seguridad Social.
4. El usuario podrá solicitar en cualquier momento la modificación de cualquier de los extremos de su expediente aportando la documentación que lo acredite.

5. El Trabajador social motivará en un informe la modificación del servicio que será aprobada mediante Resolución de Alcaldía.

12.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

1. La suspensión temporal del servicio podrá producirse a instancia de las personas usuarias por causa justificada hasta un periodo máximo de tres meses.
2. El Ayuntamiento garantizará su reanudación en las mismas condiciones horarias y de personal durante los primeros cinco días de suspensión, pasados los cuales se garantizará la reanudación en los días siguientes a su comunicación, con la misma intensidad horaria y con los ajustes de horario y personal necesarios por la organización del servicio.
3. La suspensión también se podrá producir previa tramitación del correspondiente expediente sancionador cuando se produzca incumplimiento de los deberes recogidos en esta Normativa. El periodo de suspensión será entre siete y veintiún días.

13.- CESE DEL SERVICIO

1. El servicio cesará por alguna de las siguientes causas:
 - a) Finalización del periodo para el que fue reconocido.
 - b) Fallecimiento
 - c) Renuncia voluntaria o traslado definitivo de domicilio
 - d) Ingreso en centro residencial.
 - e) Desaparición de los motivos por los que fue concedido el servicio.
 - f) Falsedad u ocultación en los datos declarados y que fueron tenidos en cuenta para conceder el servicio.
 - g) Ausencia del usuario, injustificada del domicilio por tiempo superior a un mes.
 - h) Impago de la aportación mensual correspondiente.
 - i) Incumplimiento reiterado de los deberes del usuario reflejados en la normativa del Servicio, justificado en informe técnico y previa audiencia al interesado.
 - j) Suspensión temporal del servicio a petición del interesado, una vez transcurrido el periodo de tres meses.
 - k) No haber presentado la documentación requerida en el plazo habilitado al efecto.

14.- APORTACIÓN ECONÓMICA DE LAS PERSONAS USUARIAS.

1. Para la determinación de dicha aportación se tendrá en cuenta lo recogido en el Decreto 8/2011 y lo dispuesto por el Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad en la Resolución de 13 de julio de 2012 con el Acuerdo del Consejo Territorial sobre mejora del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia (SAAD), en el que se marcan criterios para determinar la capacidad económica y aportación del beneficiario de los servicios del SAAD.
2. La aportación económica de la **persona con reconocimiento de dependencia** se establecerá en atención a su renta y patrimonio mediante cálculo individual teniendo en cuenta su capacidad económica (ingresos brutos por trabajo o pensiones, rendimientos de capital mobiliario, ganancias patrimoniales, rentas derivadas de bienes inmuebles y en su caso, 4% de los valores catastrales de bienes urbanos y/o rústicos, distintos a la vivienda habitual. En el caso de matrimonios con bienes gananciales se tendrá en cuenta el 50% de los ingresos de ambos o la Renta Mensual per Cápita (RMPC) cuando se refieran a más miembros. En el caso de personas solas siempre se dividirá por 1,5.
3. Las **familias con menores en situación de desprotección** no realizarán aportación alguna para cualquiera de las atenciones prestadas en base a la necesidad de garantizar e bien superior del menor de conformidad con la Ley 1/2006 de 28 de febrero de Protección de Menores de La Rioja.
4. Para el cálculo de **otros usuarios** se realizará como unidad familiar, teniendo en cuenta todos los ingresos familiares recogidos en el apartado 2 y calculando la RMPC, dividiendo por 1,5 cuando se trate de una sola persona
5. Por **Unidad Familiar** a efectos de este cálculo se entiende la agrupación compuesta por el usuario, su cónyuge o pareja de hecho, descendientes o personas vinculadas por tutela o acogimiento menores de 25 años o mayores de tal edad en situación de dependencia o con discapacidad, siempre que convivan y dependan económicamente de beneficiario.
6. La aportación mensual se calculará en base al porcentaje correspondiente a la renta mensual per cápita según el anexo III y al número de horas mensuales prestadas.
7. Las posibles suspensiones imputables al usuario, tanto las previstas como las no previstas, tendrán la consideración de horas mensuales

prestadas durante los primeros cinco días, a excepción de las asignadas como prevención de riesgos laborales.

8. La aportación mensual por el Servicio de Comidas a Domicilio se regula en la Ordenanza de Tarifas y Precios Públicos que anualmente aprueba el Ayuntamiento, cuya tabla para 2019 se recoge en el anexo IV.

15.- COORDINACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Ayuntamiento mantendrá una fluida coordinación con las empresas prestadoras del Servicio de Ayuda a Domicilio, quienes a su vez estarán en permanente contacto con los usuarios, para garantizar una correcta prestación y un seguimiento trimestral de las situaciones atendidas.

16.- RÉGIMEN SANCIONADOR.

Constituirán infracciones las acciones u omisiones que vulneren lo establecido en la presente Normativa. Las infracciones se clasifican en:

1. INFRACCIONES LEVES

- a) No comunicar la ausencia del domicilio, el aumento del número de miembros que componen la unidad familiar o el aumento de salarios o de pensiones en el seno de la misma.
- b) No seguir las prescripciones que, en el ejercicio de sus facultades, le sugiera el personal auxiliar que preste el servicio.
- c) La demora injustificada en el pago de un recibo de la aportación correspondiente.
- d) Cualquier otro incumplimiento de sus obligaciones como usuario

2. INFRACCIONES GRAVES

- a) La comisión de dos o más faltas leves en un periodo de seis meses.
- a) La falta de respeto, trato incorrecto, vejatorio u obsceno al personal auxiliar que presta el servicio.
- b) El impedimento u obstrucción al libre y normal desarrollo de las funciones del personal auxiliar que presta el servicio.
- c) La demora injustificada en el pago de dos recibos de la aportación correspondiente.

3. INFRACCIONES MUY GRAVES

- a) La comisión de dos o más faltas graves en un periodo de seis meses.

- b) Cualquier tipo de agresión, ya sea física, verbal o psicológica, al personal auxiliar que presta el servicio.
- c) Obtener derecho a la prestación del servicio falseando documentos u ocultando aquellos que lo impedirían.
- d) Obtener derecho a la prestación del servicio falseando las circunstancias concurrentes en la unidad familiar u ocultando aquellas que impedirían tal derecho o alterarían las condiciones de prestación del servicio.
- e) No informar sobre enfermedades infecto-contagiosas que pudieran sobrevenir durante el periodo de prestación del servicio.
- f) La demora injustificada en el pago de tres o más recibos de la aportación correspondiente.

4. SANCIONES

- a) En el caso de infracciones leves: Apercibimiento y en su caso, cobro del servicio. Cuando se trate del servicio de comidas podrá cobrarse la tarifa máxima por los servicios prestados indebidamente.
- b) En el caso de infracciones graves: Suspensión temporal del servicio durante un periodo comprendido entre siete y veintiún días, atendiendo a la intencionalidad, reiteración y gravedad del daño causado.
- c) En el caso de infracciones muy graves: Baja definitiva del servicio.

Las sanciones serán impuestas por Resolución de Alcaldía previo informe de los técnicos municipales y audiencia al interesado.

ANEXO I
Baremo para personas o familias en situación o riesgo de exclusión social.

Puntuaciones máximas de cada apartado (mínimo 20 puntos)	
1. Situación personal	6
2. Situación familiar: convivencia, relaciones y dinámica familiar	8
3. Vivienda: régimen de tenencia, condiciones de higiene y habitabilidad	6
4. Situación económica: renta mensual per cápita	6
5. Provisión de cuidados para la atención personal y doméstica	8
6. Valoración de riesgo si no se interviene	4
La puntuación mínima exigida en todos los apartados será de 20, siendo la máxima posible 38 puntos.	

1. Situación personal.		
Precisa control/apoyo de su higiene y medicación a diario.	6	
Precisa estímulo para la realización de tareas domésticas sencillas y apoyo para otras tareas domésticas más complejas	2	
TOTAL APARTADO 1		
2. Situación familiar. (seleccionar máximo 4)		
Solo/a pero tiene familiares directos que se responsabilizan	1	
Solo/a pero no tiene familiares que se responsabilizan	3	
Vive con familiares directos con limitación funcional o social	2	
Vive con familiares directos sin limitaciones	0	
La Unidad de convivencia se encuentra integrada	0	
Mantiene contactos regularmente con la familia	0	
Mantiene contactos esporádicos con la familia	1	
Existen factores de riesgo que producen desajustes convivenciales	3	
Relación conflictiva con la familia	2	
Alteraciones del comportamiento que implican riesgo	2	
Presunción de desamparo	3	
No mantiene relación alguna y carece de red informal	4	
Familia monoparental	4	
Progenitor en proceso de inserción sociolaboral (contratos esporádicos, sin cualificación)	3	
TOTAL APARTADO 2		

3. Vivienda.	(seleccionar máximo 2)	
La vivienda es propia del solicitante o de algún familiar	0	
Vivienda alquilada	1	
Vive en habitación o pensión	2	
Vive en alojamiento alternativo o tutelado	3	
La vivienda se encuentra en buenas condiciones de higiene	0	
La vivienda se encuentra en deficientes condiciones de higiene	2	
La vivienda dispone de suficientes condiciones de habitabilidad, pero hay barreras arquitectónicas o falta de equipamiento	2	
Existen importantes déficits, no superables, en condiciones de habitabilidad, equipamiento básico y/o barreras arquitectónicas	3	
Las condiciones de la vivienda pueden comprometer la salud	4	
TOTAL APARTADO 3		
4. Situación económica per cápita.		
Carece de recursos económicos	6	
Ingresos iguales o inferiores al 40% del IPREM	4	
Ingresos entre el 41% y el 70% del IPREM	3	
Ingresos entre el 71% y el 100% del IPREM	2	
Ingresos superiores al IPREM	0	
TOTAL APARTADO 4		
5. Provisión de cuidados.		
Recibe apoyo suficiente y adecuado	0	
Se detecta necesidad de cuidados personales en el domicilio que no puede cubrir su red de apoyo informal	6	
Se detecta necesidad de cuidados en el hogar que no puede cubrir su red de apoyo informal	4	
Situación no sostenible en el entorno en el que vive	8	
TOTAL APARTADO 5		
6. Valoración de riesgo si no se interviene.		
Existe riesgo grave si no se interviene	4	
Existe riesgo leve si no se interviene	2	
No se detecta riesgo si no se interviene	0	
TOTAL APARTADO 6		
TOTAL PUNTUACIÓN TODOS LOS APARTADOS		

ANEXO II

BAREMO PARA PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Puntuaciones máximas de cada apartado (mínimo 30 puntos)	
1. Edad	5
2. Convivencia	5
3. Salud / Situación personal	10
4. Vivienda: régimen de tenencia, condiciones de higiene y habitabilidad	8
5. Situación económica: renta mensual per cápita	6
6. Red de apoyo	6
7. Recursos	5
8. Valoración de riesgo	5

1. Edad. Seleccionar uno de la lista	5		
Comprendida entre 65 y 74 años.	2		
Comprendida entre 75 y 84 años.	3		
Comprendida entre 85 y 90 años.	4		
Más de 90 años.	5		
2. Convivencia. Seleccionar uno de la lista	5		
Solo/a.	5		
Con cónyuge/pareja/hermanos de avanzada edad.	4		
Con otros familiares directos que no prestan el apoyo necesario por encontrarse en situación de dependencia u otras situaciones técnicas valorables. Especificar	3		
3. Situación personal y de Salud. Puntuación máxima 10 puntos	10		
Presenta deterioro cognitivo incipiente, moderado o grave.	2		
Presenta las siguientes dificultades para realizar autónomamente las ABVD y las AIVD y no cuenta en el municipio con persona que le apoye. Especificar.	8		
Padece enfermedades que le limitan aunque no ha alcanzado Grado de Dependencia	2		
Aún teniendo Grado de Dependencia y sin compatibilizar con otros recursos, las horas del SAD resultan insuficientes para: Especificar.	2		
Presenta resistencia para admitir los apoyos/recursos que necesita para realizar las actividades que se le repone. Especificar.	3		

4. Vivienda. Seleccionar hasta 2 circunstancias. Máximo 8 puntos	8	
Vivienda alquilada	3	
Vive en habitación o pensión o alojamiento alternativo o tutelado	4	
La vivienda se encuentra en deficientes condiciones de higiene	4	
La vivienda dispone de suficientes condiciones de habitabilidad, pero hay barreras arquitectónicas o falta de equipamiento	4	
Existen importantes déficits, no superables, en condiciones de habitabilidad, equipamiento básico y/o barreras arquitectónicas	5	
Las condiciones de la vivienda pueden comprometer la salud	4	
5. Situación económica. Renta mensual per cápita. Elegir uno	6	
Carece de recursos económicos propios	6	
Ingresos iguales o inferiores al IPREM (532,51 € mes)	5	
Ingresos entre el 100% y el 150% del IPREM	4	
Ingresos entre el 151 y el 200% del IPREM	3	
Ingresos entre el 201 y el 250% del IPREM	2	
Ingresos superiores al 251% del IPREM	0	
6. Provisión de cuidados. Red de apoyo. Elegir uno	6	
No cuenta con red de apoyo familiar en la localidad para las ABVD y AIVD	5	
No cuenta ni con red de apoyo familiar ni red social en la localidad	6	
La red de apoyo existente es escasa para las ABVD y AIVD por: Especificar	4	
7. Recursos.	5	
No utiliza ningún recurso ni participa en actividades que se valoran adecuadas para afrontar su situación de soledad. Especificar	5	
Aunque participa o podría participar en algunas actividades necesita apoyo para acudir a ellas: Especificar	5	
8. Valoración de riesgo si no se interviene.	5	
Existe riesgo grave si no se interviene	5	
Existe riesgo leve si no se interviene	4	
No se detecta riesgo si no se interviene	2	
TOTAL PUNTUACIÓN TODOS LOS APARTADOS	50	
Otras Observaciones que complementan la vulnerabilidad		

ANEXO III

TABLA SAD 2019

	RENDA MENSUAL PER CAPITA	% Aportación	SAD	€ Hora Respiro 2,50%
Inferior a	354,97	0	0,00	0,21
Igual o inferior al	443,72	5%	0,42	0,21
Igual o inferior al	532,46	10%	0,84	0,21
Igual o inferior al	621,21	20%	1,68	0,21
Igual o inferior al	709,95	30%	2,52	0,21
Igual o inferior al	798,69	40%	3,36	0,21
Igual o inferior al	887,44	50%	4,20	0,21
Igual o inferior al	976,18	60%	5,04	0,21
Igual o inferior al	1064,92	70%	5,88	0,21
Igual o inferior al	1153,67	80%	6,72	0,21
Igual o inferior al	1242,41	90%	7,56	0,21
Más de	1242,42	100%	8,40	0,21

ANEXO IV

TABLA SERVICIO DE COMIDAS 2019

RENDA PER CAPITA MENSUAL	% Precio público	COMIDA	COMIDA Y CENA
Hasta 329,47	20%	1,72 €	2,06 €
411,84	25%	2,16 €	2,58 €
494,21	30%	2,58 €	3,09 €
576,58	40%	3,44 €	4,12 €
658,95	50%	4,30 €	5,15 €
741,32	60%	5,17 €	6,18 €
823,68	70%	6,03 €	7,21 €
906,06	80%	6,89 €	8,23 €
Más de 906,07	100%	8,61 €	10,29 €