

Ajuntament de Massanassa

Àrea de Secretaria

Ordenança Reguladora del Servei d'Ajuda a
Domicili del Municipi de Massanassa

Febrer 2019

Modificacions publicades en BOP

BOP núm. 29 d'11 de febrer de 2019

PREÀMBUL

La constitució espanyola, en el seu article 50, estableix que els poders públics promouran els ciutadans durant la tercera edat, el seu benestar mitjançant un sistema de serveis socials que atendran els seus problemes específics de salut, habitatge, cultura i oci.

Així mateix, en el seu article 148.1.20 estableix que les comunitats autònomes assumiran les competències en matèria d'Assistència Social, matèria que s'arreplega posteriorment en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril, de Reforma de la Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, d'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en el seu article 49.1.24 on es regula que la Generalitat té competència exclusiva en Serveis Socials.

La Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local estableix en el seu article 25.2 que el municipi exercirà com a competència pròpia la "Avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social."

La Llei 5/1997, de 25 de juny, per la qual es regula el Sistema de Serveis Socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana regula en el seu Títol II, l'organització dels serveis socials, establint en el seu capítol I, article 12.b., el contingut dels serveis socials generals, establint que un dels serveis és el "Servei d'Ajuda a domicili, per a parar atenció de caràcter domèstic, psicològic, rehabilitador, social, personal i educatiu, quan la situació individual o familiar siga d'especial necessitat, procurant la permanència de la persona en el seu nucli familiar o convivencial d'origen."

A més, al punt d. estableix que un dels programes amb els quals també compte és el de Convivència i Reinserció Social, "orientats a promoure la convivència social i familiar, així com a possibilitar la integració en la comunitat, tot això per mitjà de serveis d'assessorament i orientació, accions divulgatives generals i ajudes a manques familiars i de situacions conflictives amb la finalitat de previndre, posar remei als problemes derivats de la desintegració familiar i procurar la solució de situacions de carència, fomentant mitjans de reinserció per a col·lectius amb alt risc de marginalitat."

El Servei d'Ajuda Domiciliària també està fonamentat a més per l'entrada de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència i la Llei 12/2008, de 3 de juliol de 2008, de la Generalitat, de Protecció Integral de la Infància i l'Adolescència de la Comunitat Valenciana.

El Servei d'Ajuda Domiciliària municipal sorgeix, a més de per la competència municipal establida, per la necessitat de proporcionar a la població del municipi de Massanassa una resposta, enfocada a oferir a els/les usuaris/as i les seues famílies una atenció especialitzada, de caràcter preventiu i rehabilitador, en el qual s'articulen una sèrie d'actuacions dutes a terme per professionals qualificats per a l'acompliment del mateix consistents en atenció personal, domèstica, de suport psicosocial i familiar i suport en les relacions amb l'entorn, prestats en el domicili d'una persona en situació de dependència o en una unitat de convivència amb col·lectius en situació de risc o exclusió social (menors en situació de risc, persones majors, persones amb diversitat funcional), amb l'objectiu general de promoure la seua autonomia personal en el seu entorn més directe i proporcionar l'adquisició d'hàbits d'organització domèstica i pautes educatives basades en un estil educatiu propi de l'exercici d'una parentalidad positiva.

TÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

ARTICLE 1. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ

La present ordenança té per objecte la regulació del Servei d'Ajuda Municipal (SAD) en el municipi de Massanassa, entesa com una prestació bàsica establida dins del Sistema Públic de Serveis Socials Generals.

ARTICLE 2. PRINCIPIS GENERALS

Mitjançant la present ordenança es regula el Servei d'Ajuda a domicili, que amb caràcter de servei públic de competència municipal prestarà l'Ajuntament de Massanassa, establint-se els següents principis generals d'actuació:

- a. Responsabilitat pública.
- b. Solidaritat i participació de la societat civil en la planificació i control de les actuacions.
- c. Prevenció, planificació i avaluació dels resultats, per a aconseguir una gestió eficient i eficaç.
- d. Igualtat, universalitat i gratuïtat.
- e. Descentralització, desconcentració i coordinació en la gestió.
- f. Sostenibilitat financera.

ARTICLE 3. FINALITAT

El Servei té com a finalitat prestar, temporalment, atenció i suport de caràcter domèstic, social, personal i educatiu, a la persona o persones que constitueixen el nucli de convivència, quan la situació individual o familiar de les mateixes siga d'especial necessitat, per trobar-se les mateixes en situació de dependència que els impedisca exercir les activitats bàsiques de la vida diària de forma correcta o en situacions de problemàtiques familiars que requerisquen d'una atenció especialitzada, procurant finalment la permanència en el domicili el major temps possible, evitant d'aquesta manera la cronificació i l'agreuament de situacions de risc i de desarrelament.

ARTICLE 4. OBJECTIUS

Constitueixen objectius del Servei d'Ajuda Domiciliària:

1. Previndre i evitar l'internament innecessari de persones que, amb una alternativa adequada, puguin romandre en el seu mitjà habitual.
2. Atendre situacions conjunturals de crisi personal o familiar que afecten la seua autonomia personal o social.
3. Promoure la convivència del/la usuari/a en el seu grup familiar i en el seu entorn comunitari.
4. Afavorir la participació de l'usuari en el seu entorn més directe.
5. Col·laborar amb les famílies en els casos en què aquestes per si mateixes no puguin atendre totalment les necessitats del/la usuari/a.

6. Donar suport a grups familiars en l'adquisició de responsabilitats de la vida diària.
7. Afavorir en el/la usuari/al desenvolupament de les seues capacitats personals i d'hàbits de vida adequats.

ARTICLE 5. NATURALESA DEL SERVEI

1. El Servei d'Ajuda Domiciliària és una prestació voluntària i no obligatòria.
2. L'Ajuntament podrà prestar el Servei a qui ho demande, prèvia valoració dels Serveis Socials, segons la present normativa i dins de la disponibilitat establida.
3. El Servei d'Ajuda Domiciliària serà de caràcter temporal, subjecta, per tant, als criteris d'avaluació periòdica dels Serveis Socials, podent l'Ajuntament cessar o modificar el servei en funció de la variació que justifique aquests canvis o de l'incompliment d'el que s'estableix en aquesta normativa.

TÍTOL II. PRESTACIÓ DEL SERVEI

ARTICLE 6. MODALITATS DEL SERVEI

El Servei d'Ajuda Domiciliària inclou serveis de caràcter domèstic i personal relacionats amb activitats de suport higiènic personal, mobilitzacions, acompanyaments fora de la llar, tasques rehabilitadoras, relacionades amb l'alimentació, roba de llit, neteja i manteniment de l'habitatge.

També ofereix serveis de suport i atenció a la família, que inclou actuacions dirigides a famílies amb menors o persones amb diversitat funcional que presenten dificultats o manques de competències socials per al seu adequat desenvolupament. En aquests casos, la derivació d'els/les usuaris/as es realitzarà a través dels Serveis Socials Generals, a petició de la treballadora social de referència, o bé a petició dels Serveis Socials Especialitzats (EEIA, Dependència, entre uns altres), prèvia valoració del cas.

ARTICLE 7. TIPOLOGIA DE LES ACTUACIONS

El Servei d'Ajuda Domiciliària promou una atenció integral a les persones usuàries que done resposta a les necessitats plantejades, en les quals ha de ressaltar el caràcter preventiu i rehabilitador de les actuacions a realitzar, que seran:

1. De caràcter domèstic.
2. De caràcter personal.
3. De caràcter educatiu.
4. De caràcter social.

El/la auxiliar de suport domiciliari realitzarà funcions que el/la usuari/a no puga realitzar, però en cap cas li suplantarà en aquelles que puga realitzar i siguin positives per a la seua pròpia situació.

Queden excloses d'aquest servei totes aquelles tasques que no estiguen compreses en les actuacions reflectides en els articles següents, tals com:

- a. Atendre altres persones que habiten en el mateix domicili, quan no queden compresos en cap dels casos arreplegats en la present normativa.
- b. Totes les establides com excloses desenvolupades en cada article següent.

ARTICLE 8. ACTUACIONS DE CARÀCTER DOMÈSTIC

1. Són aquelles activitats i tasques quotidianes que es realitzen en la llar, destinades al suport de l'autonomia personal i familiar.
2. Seran tasques pròpies, les següents actuacions:
 - a. Condícia d'estades i dependències utilitzades per els/as usuaris/as per a les seues necessitats bàsiques (en cap cas, consistirà en neteges domiciliàries generals o integrals del domicili). El/la usuari/a haurà de disposar dels utensilis necessaris per a la neteja diària.
 - b. Realització de compra d'aliments o medicaments (en situacions d'impossibilitat del/la usuari/a), i sempre a compte del/la usuari/a del servei.
 - c. Preparació de menjars senzills.
 - d. Rentada, repàs, planxat i ordenació de roba de l'usuari.
3. Es consideren tasques excloses de l'objecte d'aquest servei les següents:
 - a. Aquelles que requerisquen molt esforç físic i posen en perill la salut de l'auxiliar.
 - b. Neteja de patis i escales.
 - c. Neteja de la casa (en el que no siga objecte del Servei concedit)

ARTICLE 9. ACTUACIONS DE CARÀCTER PERSONAL

1. Són aquelles activitats i tasques quotidianes que fonamentalment recauen sobre el propi usuari/a, dirigides a promoure i mantindre el seu benestar personal i social.
2. Seran tasques pròpies, les següents actuacions:
 - a. Condícia i higiene personal.
 - b. Ajuda per a vestir-se i menjar.
 - c. Companyia dins i fora del domicili.
 - d. Control de l'alimentació de la persona beneficiària.
 - e. Passejos amb finalitats socials i terapèutics.
 - f. Control de la medicació.
 - g. Suport per a la mobilitat dins de la llar.
3. En cap cas podran realitzar-se cures de cap tipus, així com administrar aliments i medicaments per via muscular, intravenosa o similar.
4. Es consideren tasques excloses de l'objecte d'aquest servei les següents:
 - a. Cures, injectables, inclòs insulina.
 - b. Col·locació de sondes nasogàstriques i vesicals.

- c. Exercicis de fisioteràpia.
- d. En general totes aquelles tasques de caràcter exclusivament sanitari que requerisquen una especialització.

ARTICLE 10. ACTUACIONS DE CARÀCTER EDUCATIU

1. Són aquelles actuacions que van dirigides a fomentar hàbits saludables i positius i a adquirir habilitats bàsiques.
2. Seran tasques pròpies, les següents actuacions:
 - a. Organització del domicili.
 - b. Planificació de la higiene familiar.
 - c. Introducció d'hàbits i normes de convivència.
 - d. Conscienciació de responsabilitats familiars.
 - e. Suport a la família en situació de greu deterioració, a través de l'estimulació i activació de la dinàmica familiar.

ARTICLE 11. ACTUACIONS DE CARÀCTER SOCIAL

1. Són aquelles actuacions i tasques quotidianes que van destinades a promoure i reforçar les relacions socials de l'individu amb el seu entorn més directe.
2. Seran tasques pròpies, les següents actuacions:
 - a. Passejos amb finalitats socials i terapèutics.
 - b. Acompanyament per a visites mèdiques i gestions dins de la població.
 - c. Activitats d'oci dins i fora del domicili.
 - d. Suport per a promoure el contacte amb els seus familiars, amics i amb la comunitat.

ARTICLE 12. HORARI I DURADA DEL SERVEI

1. El servei es realitzarà durant els dies i hores que en cada cas establisca la resolució corresponent.
2. El servei d'atenció domiciliària es prestarà tots els dies de l'any, a excepció de festius, dissabtes i diumenges.
3. El servei es durà a terme amb una durada mínima d'1 hora setmanal i màxima de 10 hores setmanals, en horari diürn.

Els Serveis Socials, ateses les especials circumstàncies que afecten els beneficiaris del servei, podran sota prescripció tècnica i informe motivat del Departament, modificar les condicions de prestació del servei.

TÍTOL III. DRETS I DEURES DE LES PERSONES BENEFICIÀRIES

ARTICLE 13. DRETS DE LES PERSONES BENEFICIÀRIES DEL SERVEI

Les persones beneficiàries del SAD tindran els drets següents:

- a. Al fet que s'efectuen les tasques durant els dies i hores establides en la resolució per la qual es reconeix el servei.
- b. A ser tractats amb el respecte i la consideració deguts.
- c. A la confidencialitat i tractament de les dades personals segons el que es disposa en la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- d. Al fet que existisca en tot moment un tècnic de referència que realitze les funcions d'enllaç amb la corporació local, que serà l'encarregat del seguiment del servei que preste a la persona usuària.
- e. A posar en coneixement del tècnic responsable del servei qualsevol anomalia significativa que es produïska en el funcionament del servei assignat.
- f. A ser orientats cap als recursos alternatius que, si escau, resulten necessaris.
- g. A ser informats sobre l'estat de la tramitació del seu expedient.
- h. A ser informats de les modificacions que pogueren produir-se en el règim de la prestació.
- i. A conèixer la normativa que regula el Servei d'Ajuda a domicili.

ARTICLE 14. OBLIGACIONS DE LES PERSONES BENEFICIÀRIES DEL SERVEI

Són obligacions de les persones beneficiàries i persones que amb ells conviuen, així, com si escau els seus familiars:

- a. Facilitar l'accés al domicili del personal que desenvolupa les tasques prescrites.
- b. Facilitar al personal que duu a terme el servei, el material imprescindible per a desenvolupar les tasques, per exemple: productes de neteja, productes d'higiene personal, etc.
- c. Subscriure el compromís que consta en l'annex IV.
- d. Mantindre l'habitatge en les condicions necessàries per a dur a terme el servei.
- e. Realitzar per si mateixes aquelles tasques que consten en el compromís subscrit.
- f. Posar en coneixement del/la tècnic responsable del servei qualsevol incidència que es produïska en el desenvolupament del servei.
- g. Posar en coneixement del/la tècnic responsable del servei, amb la suficient antelació, la seua absència del domicili i, en termini màxim de cinc dies naturals, qualsevol variació de circumstàncies personals o familiars que puguin provocar la modificació, suspensió o extinció del servei.

- h. Comunicar al/a la tècnic responsable del servei situacions de malalties infectocontagioses que sobrevinguen durant la prestació del servei, per prendre les mesures de protecció oportunes.
- i. Comunicar al/a la tècnic responsable del servei qualsevol resolució o comunicació d'una altra entitat pública o privada que pugui afectar el servei.
- j. Tractar amb el respecte i la consideració deguts al personal que preste el servei.
- k. El primer dia de cada mes, la persona beneficiària haurà de remetre al Departament de Serveis Socials, la Fulla de Signatures de Serveis conforme model establert, signant exclusivament aquelles caselles corresponents als dies en què ha rebut realment el servei.

ARTICLE 15. NORMES DE FUNCIONAMENT

1. El SAD consisteix en la prestació d'atencions bàsiques a les persones en el seu propi domicili quan es troben en situacions de dependència o risc social.
2. El personal del SAD no treballarà en el domicili de la persona usuària en la seua absència, excepte en circumstàncies excepcionals degudament justificades i acceptades pel tècnic responsable.
3. Les actuacions del personal del SAD hauran d'ajustar-se a la fitxa d'intervenció realitzada per l'equip tècnic, i no a les exigències de la persona usuària.
4. Les queixes o suggeriments de la persona usuària hauran de ser comunicades a l'equip tècnic i no ser dirimides entre prestador del servei i la persona beneficiària.
5. Qualsevol canvi d'horari o personal, obligat per les circumstàncies, podrà realitzar-se sense cap mediació de la persona usuària i romandrà igualment en vigor el compromís d'acceptació del servei.
6. L'atenció establida no pot interferir ni limitar el dret de la persona beneficiària a la seua intimitat. Per aquest motiu, el personal del SAD no podrà anar acompanyat per cap persona aliena al SAD quan accedisca al seu treball, ni farà comentaris respecte als casos que està tractant fora de la llar de la persona usuària.
7. El personal del SAD no podrà rebre en custòdia diners, joies, ni cap objecte; ni tindrà les claus de cap domicili. Tampoc podrà rebre regals de cap tipus.
8. Les persones usuàries s'abstindran en tot moment de fer cap comentari respecte a la vida personal o a la forma d'actuar del personal del SAD fora de l'horari laboral en el qual se li atenga. En cas contrari, podrà ser motiu suficient per a causar baixa immediata en el servei.
9. Quan la persona usuària no es trobe en el seu domicili en l'horari fixat per a la seua atenció, el personal del SAD esperarà 15 minuts. Una vegada

passat aquest temps no té l'obligació de romandre a l'espera, i es donarà per realitzat el servei. Aquesta incidència es comunicarà al tècnic responsable del servei per a la seua avaluació i seguiment.

10. Quan el personal del SAD, que normalment atén el cas, no puga acudir al treball per les raons que siguen (baixa per malaltia, motius personals, etc.) es cobrirà l'atenció amb un altre personal del SAD. No obstant això, quan la substitució no puga realitzar-se per motius diversos, i per tant no se'ls puga atendre, quedarà en espera de reactivació del servei.
11. Queda totalment prohibit que la informació que es done en reunions de coordinació, i en reunions entre la treballadora social i l'auxiliar del servei a domicili, totalment confidencials, se'ls comuniqui a les persones usuàries de què es tracte, o altres persones no implicades en el seguiment del servei, amb la finalitat que sí així ocorreguera, serà considerat com a falta molt greu i es comunicarà al tècnic competent en matèria de recursos humans de l'Ajuntament de Massanassa.

ARTICLE 16. LIMITACIONS

1. El SAD no podrà cobrir situacions que necessiten atenció continuada durant tot el dia, ja siga una atenció mèdica o social.
2. És un servei de caràcter diürn, en el qual s'estableix una jornada diürna segons les hores/dia que es determinen en la fitxa d'intervenció.
3. En els casos d'atenció domèstica, s'establirà un mínim i un màxim d'hores setmanals.
4. En els casos d'atenció mixta (personal i domèstica), s'establirà un mínim i un màxim d'hores setmanals per a cada tipus d'atenció.
5. Si la persona usuària no està d'acord amb l'horari fixat, passarà a la situació de llista d'espera.
6. En els casos en els quals la persona usuària convisca amb familiars vàlids, només es parará atenció personal (higiene personal, mobilitzacions, etc.) i en cas cas es realitzarà atenció domèstica.

TÍTOL IV. CRITERIS PER A L'ACCÉS AL SERVEI

ARTICLE 17. BENEFICIARIS

1. Podran ser usuaris/as del Servei d'Ajuda Domiciliària tots/as aquells/as individus, famílies o altres unitats de convivència que residisquen en el municipi de Massanassa, que complisquen els requisits establits en la present ordenança i que sol·liciten la seua concessió per a l'atenció de:
 - a. Persones majors de 65 anys amb dificultats d'autonomia personal.
 - b. Persones amb diversitat funcional.
 - c. Famílies amb menors en situació de risc o desprotecció.
 - d. Famílies amb especials problemàtiques soci-sanitàries.
2. Amb caràcter prioritari s'atendran les següents situacions:
 - a. Manca de familiars en primer i segon grau o que, tenint-los, demostren fefaentment la seua incapacitat o impossibilitat per a assumir la seua responsabilitat familiar.
 - b. Situacions de precarietat econòmica, quan la renda per càpita anual siga inferior al Salari Mínim Interprofessional (s'entendrà per renda personal anual la suma de els ingressos que, per qualsevol concepte, perceba la unitat familiar dividida pel nombre de membres que la integren.
 - c. Famílies en situació de risc per falta d'un membre clau, o que, estant els membres clau, no exercisquen les funcions que li correspon.
 - d. Usuaris/as atesos per Serveis Socials Generals o Especialitzats que, de forma temporal, precisen d'aquest Servei com a part de la intervenció a realitzar.
 - e. Famílies o membres amb situacions relacionals conflictives.
 - f. Persones majors que visquen soles o amb altres persones majors o amb diversitat funcional amb autonomia personal limitada.
 - g. Persones amb diversitat funcional i amb reconeixement de grau a nivell físic, psíquic o sensorial igual o superior al 65%.
 - h. Menors les famílies dels quals no poden proporcionar la cura i l'atenció adequada en les activitats bàsiques de la vida diària que requereixen en el domicili.
3. No podran accedir al Servei aquells/as sol·licitants que perceben altres prestacions o serveis d'anàleg contingut o finalitat per part d'una altra Entitat Pública.

Excepcionalment, el servei podrà prestar-se conjuntament amb altres serveis quan es tracte de realitzar neteges personals que no contemplen els altres serveis.

ARTICLE 18. REQUISITS D'ACCÉS

Per a poder accedir al Servei, les persones sol·licitants hauran de complir els següents requisits:

- a. Estar empadronat/a en el municipi de Massanassa.
- b. Complir algun dels requisits establits en l'article anterior.
- c. Estar en situació de necessitat o desemparament que li impedisca resoldre les Activitats Bàsiques de la Vida Diària amb normalitat.
- d. Aconseguir la puntuació mínima exigida segons el barem, establert a tal fi com a Annex en la present ordenança.

TÍTOL V. RECURSOS HUMANS

ARTICLE 19. PERSONAL DEL SERVEI

1. El desenvolupament del Servei d'Ajuda Domiciliària requereix de la intervenció de professionals de diferents disciplines i d'una coordinació interdisciplinària per a oferir a les persones beneficiàries una atenció integral.
2. Per a dur a terme el servei es comptarà amb els següents perfils professionals:
 - a. Treballador Social: Professional que dirigeix el servei, rep la demanda, realitza el pertinent estudi i valoració de la necessitat plantejada i detectada. És el responsable de la supervisió, seguiment i avaluació del servei.
 - b. Auxiliar d'Ajuda a domicili: Professional encarregat de l'atenció directa a els/les usuaris/as, que tindrà com a funcions les actuacions esmentades prèviament de caràcter domèstic, personal, educatiu i social, sota les orientacions i seguiment per part del Treballador Social.
3. Així mateix, sempre que es pugui comptar amb això, podrà intervenir la següent figura professional:
 - a. Educador social: Professional que orientarà i formarà en l'adquisició i modificació d'hàbits i pautes tant en els individus com en les famílies a nivell socioeducatiu.
4. El personal que desenvolupi el Servei ha d'estar degudament format i qualificat per al treball a exercir, acreditant una formació específica d'acord amb les funcions a desenvolupar.

TÍTOL VI. PROCEDIMENT

ARTICLE 20. INICI DEL PROCEDIMENT

El procediment per a la concessió del servei d'ajuda a domicili podrà iniciar-se d'ofici o a instàncies de part.

Si s'inicia a instàncies de part les sol·licituds es presentaran preferentment en el registre general de l'Ajuntament situat en la Plaça Escoles Velles núm. 1 de Massanassa, o per qualsevol dels mitjans assenyalats en l'art.16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Aquestes sol·licituds aniran signades per el/la usuari/a o el seu representant legal.

Si s'inicia d'ofici haurà de garantir-se en la seua tramitació posterior el compliment dels requisits o circumstàncies documentals, fixats per al cas d'iniciar-se a instàncies de part.

ARTICLE 21. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

La persona sol·licitant haurà de presentar la següent documentació:

1. Sol·licitud, conforme al model establert. (ANNEX I)
2. Declaració jurada que totes les dades proporcionades són certs, inclòs en la sol·licitud.
3. Fotocòpia del DNI, NIE o passaport del/de la sol·licitant i altres membres de la unitat de convivència.
4. Fotocòpia de la Targeta Sanitària (SIP).
5. Fotocòpia del Llibre de Família en cas que les persones a les quals vaja dirigit el servei siguin menors d'edat.
6. Justificació dels ingressos de la unitat de convivència, que consistirà en:
 - a. Fotocòpia de la declaració de la renda de l'últim any, o en defecte d'això, certificació negativa expedida per la Delegació d'Hisenda, del sol·licitant i dels membres de la unitat de convivència o signar autorització inclosa en la sol·licitud per a poder accedir a les dades.
 - b. Autorització a l'Ajuntament de Massanassa d'accés a dades de caràcter personal (Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre), per a accés a les dades del Padró Municipal i l'Agència Tributària, en els supòsits d'exempció de pagament o obligació tributària, tant si és positiva com a negativa.
 - c. Justificant de la pensió o pensions de les quals siguen titulars els membres de la unitat de convivència expedit per l'organisme competent.

- d. En el cas que els interessats hagen de satisfer pensions compensatòries a favor del cònjuge i/o anualitats per aliments hauran d'acompanyar la corresponent sentència judicial i ferma de la qual es deriven.
 - e. Certificat del Servef, en cas de trobar-se en situació de desocupació.
 - f. Contracte de treball i últimes tres nòmines en cas d'estar en actiu laboralment algun dels membres de la unitat de convivència.
7. En cas de persones amb diversitat funcional haurà de presentar certificat de la seua condició legal de discapacitat expedit pels centres d'orientació, diagnòstic i tractament de minusvalideses.
 8. Certificat Cadastral de béns rústics i urbans de tots els membres de la unitat de convivència.
 9. Informes mèdics i/o psicològics emesos en un termini inferior a un mes des de la data de presentació de la sol·licitud, en els quals consten el diagnòstic i el tractament actual. Així mateix, es podran aportar informes emesos per metges especialistes.
 10. Certificat d'interessos en comptes bancaris de tots els membres de la unitat familiar o de convivència.

L'ajuntament accedirà, amb l'autorització signada per part de la persona sol·licitant a les dades del padró municipal per a conèixer dades de convivència i padró històric.

Amb independència d'aquesta documentació l'Ajuntament podrà exigir els documents complementaris que durant la tramitació de l'expedient considere oportuns en relació amb la prestació sol·licitada.

ARTICLE 22. TRAMITACIÓ I RESOLUCIÓ

La tramitació de les sol·licituds s'ajustarà al següent procediment:

El sol·licitant presentarà en el Registre General d'Entrada de l'Ajuntament de Massanassa situat en Plaza Escoles Velles, núm. 1 del municipi, el model de sol·licitud juntament amb tota la documentació que se li haja requerit prèviament en entrevista mantinguda amb els tècnics de Serveis Socials.

Si la sol·licitud no reunira els requisits previstos en l'article 68 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, o no s'haja acompanyat d'algun dels documents exigits, es requerirà al sol·licitant perquè en el termini de 10 dies hàbils des de la data de recepció de la notificació present per registre d'entrada i esmene les faltes i acompanye els documents preceptius, informant-lo en aquesta notificació que si així no ho fera s'arxivarà el procediment i se li tindrà per desistit de la seua petició.

Una vegada completada la sol·licitud serà valorada pels tècnics dels Serveis Socials que seran els encarregats de valorar i baremar la sol·licitud (conforme a el que s'estableix en l'ANNEX II) i de realitzar la visita domiciliària amb l'objectiu de comprovar i tindre en compte les circumstàncies personals i de convivència al·legades per la persona interessada, les condicions de l'habitatge, la situació del nucli familiar i qualsevol altre extrem que considere d'interès o rellevant per a la resolució del procediment.

A tals efectes, s'elaborarà la fitxa d'intervenció de conformitat amb l'annex, amb els motius que donen origen a la sol·licitud del servei, així com els objectius i tasques a complir. El tècnic responsable programarà amb la persona interessada i/o els seus familiars la visita en el domicili. En el supòsit que el tècnic trobe impediments per a accedir a l'habitatge, es dictarà una resolució que tindrà per desistida la sol·licitud del SAD.

El termini per a resoldre serà de tres mesos a comptar des de l'endemà a la presentació de tota la documentació preceptiva. Si la sol·licitud del Servei d'Ajuda és objecte d'esmena, la data que es considerarà a l'efecte de resoldre serà aquella en què la sol·licitud estiga correcta.

La resolució de l'expedient és competència de l'Alcalde previ informe de valoració elaborat per el/la tècnic/a encarregada de la tramitació i havent-se reunit de forma mensual l'equip social de base presidit per el/la regidor/a de l'àrea a efectes informatius.

I per a posar fi al procediment haurà de decidir:

- a. La concessió del servei fent constar la durada del servei, així com els objectius i tasques a complir.
- b. La inclusió de la persona sol·licitant en llista d'espera per complir els requisits per a l'accés al servei, quan no puga ser atesa la seua sol·licitud en funció dels recursos existents.
- c. La denegació del servei per no complir els requisits establits.

La resolució es notificarà a l'interessat/a en el termini màxim de 10 dies fent constar en aquesta, la concessió o denegació del servei, o bé si el seu expedient s'inclou en llista d'espera, fins que siga possible fer efectiva la prestació d'aquest.

Quant als casos d'extrema i urgent necessitat, es procedirà a la immediata concessió del servei i al seu inici a proposta dels tècnics de Serveis Socials, sense perjudici de la posterior tramitació de la sol·licitud d'acord amb el procediment ordinari establert.

En el cas de la prestació del Servei d'Ajuda Domiciliària Educativa amb menors i/o discapacitats, una vegada iniciat el procediment, el tècnic responsable del SAD corresponent al Departament de Serveis Socials, sol·licitarà un informe respecte a la situació sanitària i/o educativa dels menors i elaborarà un pla d'intervenció, amb els motius que donen origen a la sol·licitud del servei, així com els objectius i tasques a complir.

ARTICLE 23. DOCUMENT DE COMPROMÍS

En el termini de 10 dies hàbils des de la notificació de reconeixement del SAD a la persona interessada, aquesta o el seu representant legal ha de subscriure el compromís d'acceptació del servei que consta en l'annex IV.

ARTICLE 24. SUSPENSÍO DEL SERVEI

L'Ajuntament de Massanassa per Resolució d'Alcaldia i previ informe de la Comissió tècnica de Valoració, podrà suspendre temporal o definitivament la prestació del servei en cas de:

- a. Posar obstacles l'usuari/a en la prestació del servei.
- b. Dur a terme actes que dificulten el normal desenvolupament del/la treballador/a en el domicili.
- c. No respectar en el tracte a els/les treballadors/as ben siga de fet o verbal, donant lloc a situacions alienes a l'estricta compliment de la seua professió i tasques.
- d. Modificació de les circumstàncies soci-familiars i econòmiques del/la beneficiari/a.
- e. Sorgiment de casos d'extrema gravetat que requerisquen prioritització del servei enfront de casos que no siguen considerats d'important necessitat.

Els usuaris del Servei d'Ajuda Domiciliària que no precisen el servei concedit durant períodes de temps determinats, hauran de comunicar la seua absència als Serveis Socials del municipi, amb un termini mínim de 7 dies d'antelació, excepte si l'absència es produeix per causa imprevisible.

Tal situació s'entendrà com a baixa temporal en el SAD, sempre que la durada de l'absència no siga superior a 1 mes. Excepcionalment, transcorregut aqueix temps, prèvia sol·licitud de l'interessat/a i valoració de la Comissió podrà prorrogar-se la durada de la baixa provisional.

ARTICLE 25. EXTINCIÓ DEL SERVEI

El Servei d'Ajuda Domiciliària s'extingirà per alguna de les següents causes:

- a. Per renúncia o defunció del beneficiari/a.
- b. Per desaparició de la situació de necessitat que va motivar la seua condició.
- c. Per ocultació o falsedat comprovada en les dades que han sigut tinguts en compte per a concedir la prestació.
- d. Per trasllat definitiu de l'usuari/a a una localitat diferent d'aquella en la qual tenia fixat el seu lloc de residència o davant la falta de comunicació d'un canvi de domicili.
- e. Per accés a un altre recurs o servei incompatible amb aquesta prestació.

- f. Per dificultar de manera greu les tasques d'els/les professionals que intervenen en el servei.
- g. Per no permetre l'accés del professional al domicili ni justificar l'absència durant 1 setmana.
- h. Per superar en més d'1 mes el període de Baixa Temporal.
- i. Per altres causes de caràcter greu que impossibiliten la prestació del servei.

ARTICLE 26. MODIFICACIONS EN EL SERVEI

Una vegada aprovat el servei, podrà ser modificat tant el contingut de la prestació com el temps assignat, en funció de les variacions que es produïsquen en la situació de la persona beneficiària, que van donar origen a la concessió inicial.

Les modificacions es poden produir, bé a petició del propi interessat, presentant instància per registre general d'entrada, o a proposta dels serveis socials, a la vista dels possibles canvis de la situació que va motivar la primera concessió, o a causa de les necessitats del servei que requerisquen de la reducció d'hores, tot això justificat a través d'informe tècnic justificant tal decisió, i amb comunicació a l'interessat.

ARTICLE 27. SEGUIMENT

Una vegada iniciat el servei des del Departament de Serveis Socials es durà a terme un seguiment de cada cas, que consistirà en visites periòdiques al domicili.

ARTICLE 28. REVISIÓ DE LES CONDICIONS DEL SERVEI

Anualment es realitzarà una actualització de la documentació de la persona beneficiària, amb la finalitat de valorar que es continuen complint els requisits de necessitat que van donar origen a la concessió del servei.

El treballador social serà l'encarregat d'efectuar quantes revisions considere oportunes per iniciativa pròpia o a petició de la persona interessada, per al seguiment adequat del servei, podent proposar les modificacions necessàries, amb la revisió dels horaris establits sobre la base de l'estat de la necessitat i a la demanda existent a cada moment.

Si una vegada assignat el servei es comprova que les dades proporcionades per la persona usuària no són certs es procedirà a l'actualització d'aquests, procediment, si escau, a la modificació del servei.

ARTICLE 29. AVALUACIÓ

El Servei d'Ajuda a domicili haurà de ser avaluat amb l'objectiu de millorar l'eficàcia i eficiència d'aquest.

Es realitzarà una avaluació anual per a comprovar el grau de satisfacció de les persones beneficiàries.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Una vegada aprovada la present ordenança, es concedirà un termini de 6 mesos d'adaptació a la normativa a les persones beneficiàries que actualment estiguen rebent el servei.

Els expedients iniciats amb anterioritat a l'entrada en vigor de la present ordenança hauran de ser revisats pel tècnic responsable per a fer la baremació corresponent segons la present ordenança.

DISPOSICIÓ FINAL

Aquesta ordenança té caràcter indefinit i mantindrà la seua vigència fins a la seua modificació o derogació expressa i entrarà en vigor una vegada es publique al Butlletí Oficial de la Província

ANNEX I. MODEL DE SOL·LICITUD.

ANNEX II. BAREM DE VALORACIÓ.

ANNEX III. INFORME TÈCNIC.

ANNEX IV. COMPROMÍS DE LA PERSONA BENEFICIÀRIA.

ANNEX V. FULLA DE SIGNATURES.