

**CRITERIOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)  
DE GETXO**

***Octubre 2022***

## TITULO PRIMERO

### Artículo 1.- Objeto

El presente documento tiene por objeto regular la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) en el municipio de Getxo.

### Artículo 2. Ámbito de aplicación

El servicio que se regula en este documento se desarrollará en el término municipal de Getxo dentro de las competencias municipales en materia de Servicios Sociales recogidas en la Ley 12/2008 de Servicios Sociales, así como lo dispuesto en el Decreto 185/2015 de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales (Ficha 1.2)

### Artículo 3. Definición del Servicio de Ayuda a Domicilio

El Servicio de Ayuda a Domicilio, es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria en situación de dependencia, o riesgo de dependencia, a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención doméstica y personal que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.

Así mismo en el municipio de Getxo y con carácter limitado se podrá prestar el SAD a:

a) las personas adultas valoradas como autónomas y/o sin grado reconocible, que se encuentren en situación o riesgo de desprotección y/o exclusión, aislamiento, abandono o malos tratos.

b) las personas mayores de 85 años, las personas con una discapacidad igual o mayor al 33% y las personas con discapacidad judicial valoradas como autónomas y/o sin grado reconocible y que precisan de supervisión en la atención personal y apoyo en cobertura de necesidades domésticas y/o educativas y no dispongan de apoyos familiares y/o sociales o éstos no serán suficientes.

c) Personas que se encuentren en situación de convalencia o que precisen de cuidados paliativos en la etapa final de la vida, siempre que no presenten un estado de salud que requiera asistencia sanitaria continuada en instituciones sanitarias o sociosanitarias.

d) Personas y/o familias cuyos menores se encuentren en situación o riesgo de desprotección, cuando la persona cuidadora se encuentre en situación de convalencia y/o dependencia para cubrir las necesidades de cuidado que presenten los menores y no exista red social y/o familiar que pueda cubrirlas.

e) Personas alojadas en dispositivos municipales (apartamentos tutelados, vivienda comunitaria o vivienda tutelada para riesgo de exclusión social)

f) Todas aquellas personas susceptibles de recibir la atención desde este servicio, en función de la valoración técnica.

#### Artículo 4. Objetivos del servicio de ayuda a domicilio

Serán objetivos de este servicio:

- a) Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias, prestándoles ayuda parcial o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.
- b) Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.
- c) Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.
- d) Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red sociofamiliar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.
- e) Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, debido a la ausencia temporal de aquella.
- f) Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- g) Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.
- h) Complementar el cuidado de las personas menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada, y detectar posibles situaciones de riesgo o desprotección.
- i) Mejorar la convivencia de las familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psico – físico – sociales y prevenir los riesgos derivados de los mismos.

## Artículo 5. Principios de actuación

La prestación del SAD se regirá por los siguientes principios generales establecidos en el artículo 7 de la Ley 12/2008 de 5 de diciembre, de Servicios Sociales: responsabilidad pública, universalidad, prevención, normalización e integración, participación, globalidad, complementariedad, inclusión, igualdad y equidad, calidad y garantía del ejercicio de los derechos lingüísticos.

Además de los principios generales establecidos en el apartado anterior, la prestación del SAD se regirá por los siguientes principios específicos:

- a) Principio de promoción de la autonomía de la persona atendida: se favorecerá al máximo el mantenimiento de las habilidades de la persona usuaria y se limitará la prestación de apoyos a los realmente necesarios, evitando sustituirla en todas las tareas que pueda realizar por sí misma.
- b) Principio de individualización de la atención: los tipos de apoyo y su intensidad se definen en función de las necesidades de la persona usuaria y, en lo posible, de sus preferencias, otorgando, un papel esencial a su derecho de elección y a su participación efectiva, en la definición de las tareas y en su progresiva modificación y adaptación, a las nuevas necesidades.
- c) Principio de flexibilidad de la atención: el SAD responderá de forma eficaz a las necesidades específicas de la persona atendida y de su entorno. Esta flexibilidad se refiere a la continua adaptación de las funciones a realizar por la auxiliar domiciliaria, como a los aspectos relacionados con los horarios y días de atención.
- d) Principio de coordinación de la atención: se establecerán cauces que, garanticen la coherencia y la complementariedad de las intervenciones desarrolladas por el SAD y otros servicios, en particular aquellos prestados en el ámbito domiciliario (hospitalización a domicilio, atención primaria, cuidados de enfermería) y los prestados en el ámbito comunitario (teleasistencia, ayudas técnicas y tecnológicas, atención diurna, fórmulas de respiro).
- e) Principio de continuidad y regularidad en el personal de atención: se aplicarán fórmulas de organización del servicio que no impliquen una excesiva rotación de profesionales o la participación de un número excesivo de profesionales en la realización de las diferentes funciones incluidas en el servicio.
- f) Principio de profesionalidad: las personas que intervienen en la prestación del SAD deben adoptar una actitud profesional, respetuosa y cercana, y tener la capacidad y el conocimiento necesarios para dar respuesta a las necesidades de la persona atendida y para desarrollar las funciones incluidas en la "hoja de tareas", así como para detectar nuevas necesidades en el servicio, y proponer las modificaciones necesarias para un mejor ajuste a las necesidades y preferencias de la persona.

## TITULO SEGUNDO. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

### CAPITULO I.- PRESTACIONES INCLUIDAS Y EXCLUIDAS EN EL SERVICIO Y CARACTERISTICAS

#### Artículo 6. Prestaciones incluidas y excluidas

6.1.- Se considerarán incluidas en este servicio las siguientes prestaciones:

- a) Información: posibilitar a las personas usuarias acceder en tiempo y forma al conocimiento adecuado y suficiente sobre los derechos y el servicio.
- b) Seguimiento: realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada.
- c) Atención Doméstica: prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda, parcial o total, para realizar las actividades instrumentales de la vida diaria, en particular las tareas relacionadas con la alimentación, el vestido y la limpieza de mantenimiento de las instalaciones de la vivienda donde se desarrolla su vida, facilitando su organización, incluyendo en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.
- d) Atención personal: prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda, parcial o total, para realizar las actividades básicas de la vida diaria, y/o para las actividades instrumentales que las vinculen con su entorno (familiar y comunitario). Igualmente, incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizar dichas actividades.
- e) Acompañamiento social: prestación en virtud de la cual la persona participa, en interacción con una o un profesional cualificado, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento.
- f) Apoyo en adquisición de hábitos básicos de la vida cotidiana.

#### ANEXO I (página 24)

#### 6.2- Otras actuaciones extraordinarias:

Atendiendo a circunstancias especiales, con carácter limitado podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio. Para llevar a cabo estas actuaciones será

necesario e imprescindible la autorización expresa del órgano competente.

- a) Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene, previas al establecimiento del servicio normalizado.
- b) Recogida de pertenencias necesarias de la persona titular del servicio, cuando no se encuentre en el domicilio por una causa sobrevenida (ingreso urgente en centro hospitalario o residencial) y no disponga de apoyos que puedan realizar esa tarea. En estos casos, el acceso al domicilio lo realizará la trabajadora social junto a la auxiliar domiciliaria, siempre que exista autorización de la persona usuaria.
- c) Custodia de llaves con la autorización de la persona usuaria.
- d) Prestaciones técnicas.
- e) Tareas domésticas en casos excepcionales en base a la prescripción técnica y así recogidas en el PAP y con el VºBº de la coordinadora.
- f) Preparación de documentación por parte de la auxiliar domiciliaria en casos en los que la persona por sí misma no pueda recabarlos y no exista red de apoyo.
- g) Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio.

6.3.- Se consideran prestaciones excluidas de este servicio las siguientes:

- a) Atención doméstica en exclusiva
- b) Atención personal a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo.
- c) Actuaciones de apoyo doméstico, que favorezcan a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo.
- d) Compañía y paseos, siempre que no vayan acompañados de otras prestaciones o se compatibilicen con otros servicios (citas médicas, bus para centro de día,...).
- e) Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza (poner inyecciones, manejo de sondas, tratamientos de úlceras y escaras y suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos, rehabilitación y otros similares).
- f) Realización de arreglos profesionales en el hogar (pintar, empapelar...).

- g) Limpiezas no especificadas en el apartado 1 de este artículo.
- h) Tareas que supongan un riesgo físico para las personas trabajadoras domiciliarias.
- i) Servicios fuera del horario establecido.
- j) Servicios en hospitales y centros residenciales.
- k) Cubrir los tiempos en los que libran los servicios contratados de forma privada y las tareas domésticas.
- l) Todas aquellas tareas que no estén previstas en la hoja de tareas elaborada por los servicios técnicos, ni aquellas que fueran competencia de otras administraciones.

#### Artículo 7.- Variante de respiro

Se trata de un apoyo de carácter temporal a través del SAD municipal, dirigido a los familiares que cuidan y conviven con personas en situación o riesgo de dependencia, con el fin de que las personas cuidadoras puedan disponer de una liberación parcial de su tarea de atención y disponer así de unas mejores condiciones para su propio desarrollo personal, profesional y social.

Tiene como objetivo apoyar a las personas cuidadoras que constituyen la red natural de atención:

- a) Posibilitar que la persona cuidadora principal pueda disponer de tiempo para realizar actividades puntuales fuera del domicilio.
- b) Garantizar, con profesionales cualificadas, la atención adecuada de la persona cuidada mientras la persona cuidadora no está presente.
- c) Favorecer la permanencia en el domicilio y entorno de las personas en riesgo o situación de dependencia.

Esta variante del SAD se concederá de oficio a todas aquellas personas que soliciten el SAD por primera vez y cumplan los requisitos recogidos en los criterios que regulen el Servicio de Respiro.

#### Artículo 8. Características del Servicio de Ayuda a Domicilio

1. El servicio de ayuda domiciliaria se prestará con carácter general en el domicilio donde reside la persona beneficiaria, dentro del término municipal de Getxo.
2. Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona beneficiaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar el servicio en

uno o más domicilios, en los términos previstos en el artículo 10.1 del presente documento. En estos casos los periodos no serán inferiores a 15 días.

3. No se realizará el servicio sin que la persona usuaria esté presente, salvo en la situación excepcional recogida en el artículo 6.2.a/6.2.b

4. Días de atención:

4.1. Con carácter general, el servicio se prestará de lunes a viernes, en función de la prescripción técnica.

4.2. Con carácter limitado y excepcional, a las personas en situación de dependencia y/o desprotección, para tareas de atención personal, se podrá prestar el servicio los fines de semana y festivos, en función de la prescripción técnica, siempre que no exista red social o familiar que pueda realizar dichas tareas.

Los sábados y festivos se podrán prestar funciones de aseo personal y elaboración de comidas con carácter limitado, en función de la valoración técnica y con el VºBº de la Coordinadora de los Servicios Sociales de Base, a:

- Personas dependientes que no cuenten con ningún apoyo familiar o social
- Personas dependientes que tengan apoyo familiar pero éste no pueda prestar el apoyo necesario en las condiciones adecuadas
- Personas que su situación pueda presentar un riesgo para su integridad y/o la de terceros.

La intensidad máxima en estos casos será de 1hora/día, aunque excepcionalmente a valoración de la TS y con el VºBº de la Coordinadora, se podrá ampliar a 2h/día en aquellos casos en que haya varias personas dependientes en el domicilio.

Varios días festivos, puentes o servicios que coinciden en día festivo: cuando en la misma semana coincidan varios días festivos, haya un puente o el único día de servicio caiga en festivo, se atenderán aquellos casos en los que la Trabajadora Social del Servicio Social de Base valore, que dadas las características del servicio y máxime si el servicio es para aseo personal y/o elaboración de comidas, éste deba prestarse, con el VºBº de la Coordinadora de los Servicios Sociales de Base.

4.3. Se entiende por festivos los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

4.4. La frecuencia mínima de atención será de un día a la semana. No se establecerán servicios quincenales.



## 5. Intensidad del servicio:

5.1. Los límites temporales de prestación del Servicio se establecerán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias.

5.2. En el caso de las personas en situación de dependencia, la intensidad del servicio vendrá determinada en número de horas mensuales de servicios, según grado de dependencia, de acuerdo con el anexo II del presente documento tomando como referencia el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, o normativa que lo sustituya.

5.3 Las fracciones horarias no serán inferiores a 30 minutos.

## ANEXO II (página 26)

## 6. Horarios de atención:

6.1 El horario general del servicio es flexible y se desarrollará principalmente entre las 6:00 y las 22:00 horas.

6.2 En la prestación de apoyo personal, el horario se establecerá teniendo en cuenta las costumbres horarias y necesidades de la persona solicitante.

6.3 En las prestaciones de apoyo doméstico y de acompañamiento social, los horarios se establecerán en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios.

6.4 No se prestará en un mismo día la totalidad de horas semanales del servicio de ayuda a domicilio que pudieran concederse a la persona usuaria.

6.5 En caso de huelga se garantizarán los servicios mínimos establecidos en la normativa correspondiente.

## CAPITULO II.- DE LAS PERSONAS USUARIAS

### Artículo 9.- Determinación de las personas usuarias:

1. El perfil de las personas usuarias de este servicio se corresponderá con el de aquellas personas que requieran, debido a su pérdida de autonomía, o situación de vulnerabilidad, de la intervención temporal o permanente de un servicio de apoyo en las actividades básicas de la vida cotidiana para continuar residiendo en su domicilio habitual. Y que además se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

- 9.1. Personas con reconocimiento de dependencia Grados I, II y III o en riesgo de dependencia (puntuación en el BVD entre 23 y 24 puntos) en el marco el Sistema Vasco de Servicios Sociales
- 9.2. Con carácter limitado y cuando la prescripción técnica así lo indique:
  - a) Personas adultas valoradas como autónomas o sin grado reconocible, en situación o riesgo de desprotección, situación de exclusión o aislamiento, abandono o malos tratos.
  - b) Personas sin grado de dependencia reconocido, mayores de 85 años o con discapacidad igual o superior al 33%, que precisen atención personal y apoyo en cobertura de necesidades domésticas y/o educativas y no dispongan de apoyos familiares y sociales o éstos no sean suficientes.
  - c) Personas que se encuentren en situación de convalecencia o que precisen de cuidados paliativos en la etapa final de la vida, siempre que no presenten un estado de salud que requiera asistencia sanitaria continuada en instituciones sanitarias o sociosanitarias.
  - d) Personas y familias cuyos menores se encuentren en situación o riesgo de desprotección, cuando la persona cuidadora se encuentre en situación de convalecencia y/o dependencia para cubrir las necesidades de cuidado que presenten los menores y no exista red social y/o familiar que pueda cubrirlas.
  - e) Personas alojadas en dispositivos municipales (apartamentos tutelados, vivienda comunitaria o vivienda tutelada)
  - f) Todas aquellas personas y/o situaciones susceptibles de recibir la atención desde este servicio, en función de la valoración técnica.

2. Cuando la solicitud se realice al objeto de que puedan resultar beneficiarias del servicio varias personas de una misma unidad convivencial, se designará una persona titular del servicio que represente a todas las personas beneficiarias. No obstante, cuando la persona titular fallezca, ingrese en un centro residencial o se traslade a otro domicilio, podrá modificarse a favor de otra persona beneficiaria de la unidad convivencial.

3. El cambio de titularidad conllevará una nueva valoración de necesidades, situación sociofamiliar y situación económica.

En todo caso será necesario un informe social favorable cuya prescripción técnica sea la implantación del SAD.

#### Artículo 10. Requisitos de acceso

Además de encontrarse a alguna de las situaciones indicadas en el artículo 9 del presente reglamento, la persona solicitante deberá cumplir los siguientes requisitos de acceso:

##### 10.1. **Requisitos administrativos:**

a) Estar empadronada a la fecha de la solicitud, en el término municipal de Getxo y permanecer empadronada en el mismo en las situaciones previstas en el artículo 9.1.1 y 9.1.2 del presente documento.

Podrán acceder al servicio aquellas personas que no cumpliendo el requisito anterior, se encuentren en situación de rotación entre domicilios de diversos municipios por motivo de apoyo familiar, siempre y cuando los familiares estén empadronados en Getxo.

b) Tener residencia efectiva en el municipio, ya sea en el domicilio propio o el de un familiar que actúa como persona cuidadora principal.

c) Resolución de la valoración de dependencia realizada por la Diputación Foral de Bizkaia. Transitoriamente se admitirá el resguardo de la solicitud y no será exigirá para las personas destinatarias recogidas en el artículo 9.1.2 d)

d) Resolución de la discapacidad realizada por la Diputación Foral de Bizkaia para las personas destinatarias recogidas en el artículo 9.2.b)

##### 10.2. **Requisitos de necesidad:**

a) Requerir apoyo para realizar las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.

b) Disponer de un domicilio cuyo estado no impida o dificulte gravemente la permanencia de la persona usuaria en el mismo, ni suponga riesgo para la propia persona o para los y las trabajadoras domiciliarias.

c) En caso necesario, disponer, junto con la prestación del SAD, de apoyos suficientes para permanecer en el domicilio en condiciones adecuadas.

d) No presentar un estado de salud que requiera asistencia continuada en instituciones sanitarias o sociosanitarias.

- e) No rechazar el tratamiento que corresponda, en caso de padecer una enfermedad infecto-contagiosa o una enfermedad mental.
- f) No padecer trastornos de conducta o presentar comportamientos que puedan conllevar riesgo para los o las trabajadoras domiciliarias.

#### Artículo 11. Derechos de las personas usuarias

Además de lo establecido en el artículo 9 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio tendrán derecho a:

- a) Recibir un servicio ajustado en contenido e intensidad a lo establecido en el Plan de Atención Personalizada.
- b) Participar en la programación de las tareas.
- c) Disponer de una copia de la hoja de tareas en la que se especifiquen las actividades que conforman la prestación y la organización horaria (la frecuencia del servicio y el tiempo dedicado en cada intervención).
- d) Ser informadas de las circunstancias que pudieran conllevar una modificación en la prestación, la suspensión o la extinción del servicio.
- e) Solicitar el cambio del personal auxiliar que presta el servicio y la intensidad del mismo, justificándolo convenientemente.
- f) Recibir el servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV.

#### Artículo 12. Obligaciones de las personas usuarias y de las personas convivientes

12.1- Además de lo establecido en el artículo 10 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales, las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio y las personas convivientes, tendrán obligación de:

- a) Facilitar, colaborar y tratar con corrección y respeto a las personas profesionales que intervienen en la prestación del servicio, así como garantizar el derecho a su intimidad en el ejercicio de su trabajo.
- b) Aportar los documentos necesarios para valorar su situación socio-económica y posibilitar el acceso a la vivienda para la realización de dicha valoración y posteriores visitas de seguimiento.
- c) Informar de aquellas enfermedades infecto-contagiosas que sobrevinieran durante la prestación del servicio a fin de tomar las medidas de protección necesarias por parte de las auxiliares de ayuda a domicilio.
- d) Asistir a las instituciones sanitarias si el estado de salud así lo requiere.

- e) No exigir ninguna prestación que no esté previamente acordada, ni la atención a personas que no estén incluidas en la resolución municipal.
- f) Permanecer en el domicilio durante el tiempo en el que el personal auxiliar del servicio a domicilio esté prestando el servicio, salvo autorización expresa y prescripción técnica.
- g) Comunicar con antelación los traslados que pudieran suponer la interrupción del servicio.
- h) Comunicar con la suficiente antelación al personal técnico municipal, siempre en un plazo no inferior a 24 horas salvo causas urgentes acreditadas, las circunstancias personales sobrevenidas que conlleven una alteración en cualquiera de los aspectos de la prestación del servicio que se realiza.
- i) Poner a disposición del personal del servicio domiciliario los útiles y materiales necesarios para la realización de las tareas domésticas y personales asignadas.
- j) Informar de posibles anomalías que se observen en la prestación del servicio.
- k) No facilitar las llaves del domicilio a los Servicios Sociales, ni a la empresa prestadora del servicio, en su caso, ni a la persona auxiliar domiciliaria, salvo en los supuestos en que así lo determine el informe social, y en los supuestos establecidos en el artículo 6.2.2 previa firma de la autorización pertinente.
- l) Propiciar, en el caso de que en el domicilio haya animales de compañía, que éstos no dificulten la prestación del servicio ni afecten al mismo.
- m) Facilitar a la/el profesional que en cada momento preste el servicio, las indicaciones claras y actualizadas de la medicación que se debe supervisar, en aquellos servicios con supervisión de medicación.
- n) Abonar el precio del servicio en el plazo señalado, y por los servicios asignados, pero no realizados, por causa imputable al solicitante, así como por la reserva del servicio en los casos de suspensión temporal de mismo.
- o) Comunicar cualquier variación significativa de su situación socio-económica en los términos establecidos en la ordenanza fiscal correspondiente.
- p) Facilitar la entidad bancaria y el número de cuenta corriente por la que se realizará el pago del precio público / tasa.
- q) Solicitar a la Diputación Foral de Bizkaia la valoración de la dependencia y/o la valoración de discapacidad, si procediera, sujeto a prescripción técnica.

12.2.- El incumplimiento de alguna de estas obligaciones dará lugar al inicio de un procedimiento de suspensión o extinción del servicio de conformidad con el procedimiento regulado en este documento.

### CAPITULO III. DEL PROCEDIMIENTO DE ACCESO

#### SECCION 1ª. PROCEDIMIENTO ORDINARIO DEL ACCESO Y ADMISIÓN

##### Artículo 13.- Solicitud de Acceso

El acceso al servicio de ayuda a domicilio, regulado en el presente reglamento, se realizará previa solicitud de la persona interesada en impreso normalizado dirigido a los Servicios Sociales de Getxo, firmado por la persona solicitante y presentado en cualquiera de los Registros de las oficinas de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Getxo o en la forma prevista en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

##### Artículo 14. Documentación que se deberá adjuntar con la solicitud.

1.- La documentación, recogida en el **anexo III (página 27)**, se referirá a la persona solicitante y, en su caso, al resto de miembros de la unidad convivencial, o también al cónyuge o pareja de hecho de la persona solicitante y al resto de personas que convivan en el domicilio en el caso de que el servicio solicitado comprenda la realización de servicios de apoyo doméstico.

2.- Si la persona solicitante no desea que se valore su situación económica o no la justifica fehacientemente, se considerará que renuncia a que su situación económica sea considerada y por lo tanto estará obligada a abonar en su totalidad el precio público del servicio, determinado en la ordenanza fiscal correspondiente.

3.- En aplicación el artículo 8.3 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la ciudadanía quedará eximida de la presentación de cualquiera de los documentos recogidos en el anexo I cuando cualquiera de los mismos se encuentre en poder de la administración. A tal fin, las personas interesadas deberán indicar la fecha y el órgano de presentación del documento en cuestión. Si los servicios sociales municipales o forales no pudieran recabar los citados documentos, podrán solicitar nuevamente a la persona interesada su aportación.

4.- Si la documentación presentada junto con la solicitud fuera incompleta o defectuosa, se le requerirá a la persona solicitante para que en el plazo de 10 días hábiles aporte la documentación necesaria o subsane los defectos observados, haciéndole saber que, en caso contrario, se le tendrá por desistida

de su solicitud. En casos excepcionales se podrá recabar la documentación con el apoyo del SAD una vez se inicie el servicio.

5.- El Ayuntamiento verificará o recabará los datos de la persona solicitante y en su caso del resto de personas beneficiarias mediante interoperabilidad. Dichos datos deberán limitarse exclusivamente a la comprobación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente documento y, en su caso, a la verificación de los requisitos y recursos económicos para la financiación del servicio.

6.- En el caso de que la persona solicitante, o en su caso, el resto de las personas beneficiarias, se opongan a que el Ayuntamiento realice las gestiones oportunas a fin de verificar o recabar datos que le conciernen, deberán dejar constancia por escrito de dicha negativa y el motivo de la misma debidamente justificado y aportar la documentación por sus medios.

7.- La falsedad y ocultación de datos dará lugar a la pérdida de la condición de solicitante del servicio, sin perjuicio de las responsabilidades en las que se pudiera incurrir.

#### Artículo 15.- Tramitación

La Evaluación de las necesidades de las personas usuarias y el informe social-propuesta se realizarán atendiendo a las especificaciones recogidas en la Ley 12/2008 de Servicios Sociales.

#### A) EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES

1. La tramitación, valoración y evaluación de necesidades de la persona solicitante serán realizadas por el personal técnico en Trabajo Social de los Servicios Sociales Municipales correspondientes al domicilio de la persona solicitante (o en su caso, del domicilio itinerante).
2. Así mismo analizará la documentación presentada y realizará cuantas gestiones y actuaciones procedan para valorar los siguientes aspectos:
  - 2.1. Las necesidades de apoyo para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, relacionadas con el autocuidado, levantarse y acostarse, vestirse, caminar, alimentarse, asearse y mantener el control de esfínteres.
  - 2.2. Las necesidades de apoyo para la realización de las actividades instrumentales de la vida diaria, como son las relacionadas con la adquisición y elaboración de alimentos, la limpieza de la vivienda y del menaje de cocina, el lavado de ropa, compras, manejo de dinero, control de medicación y desplazamientos tanto dentro como fuera del hogar.
  - 2.3 La situación socio-familiar, valorando la relación con las personas que convive y su entorno social, la capacidad y

disponibilidad de la red familiar y social para responder a las necesidades de atención de la persona solicitante.

2.4 La situación de la vivienda con relación a las condiciones de higiene, equipamiento, habitabilidad y accesibilidad, la necesidad de ayudas técnicas, y la ubicación de la misma en el entorno.

2.5 La situación económica.

## B) INFORME SOCIAL-PROPUESTA

Los servicios técnicos de Trabajo Social de los Servicios Sociales Municipales elaborarán un informe social preceptivo que determinará:

1. El cumplimiento de los requisitos de acceso al servicio y de presentación de la solicitud.
2. En su caso, propuesta motivada de excepcionalidad de requisitos.
3. Circunstancias personales, familiares y sociales de la persona solicitante, y en su caso, de su unidad convivencial.
4. Personas beneficiarias de la intervención, tipo de servicio a realizar, número de horas y días semanales, tareas y duración del servicio propuestos.
5. En su caso, propuesta motivada de servicios excepcionales.
6. Precio a abonar por el servicio por la persona solicitante.
7. En su caso, propuesta motivada de denegación del servicio.

### Artículo 16. Resolución

1.- Una vez estudiada y valorada la solicitud, y emitido el informe social, se elevará al órgano competente que emitirá resolución motivada, estimando o desestimando la solicitud de acceso al servicio solicitado.

2.- La resolución habrá de producirse en el plazo máximo de tres meses desde la entrada de la solicitud en alguno de los Registros municipales. Dicho plazo se suspenderá cuando se requiera la subsanación de las solicitudes por el tiempo que medie entre la notificación y su cumplimiento o, en su defecto, el transcurso del plazo concedido o cuando deba solicitarse el informe preceptivo de la Diputación Foral de Bizkaia sobre la valoración de la autonomía de la persona solicitante, así como en el resto de supuestos previstos en el artículo 22 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



3.-Transcurrido el plazo previsto en el apartado anterior sin que se haya adoptado resolución expresa y sin perjuicio de la obligación de resolver, se podrá entender desestimada la solicitud a efectos de permitir a la persona interesada la interposición del recurso potestativo de reposición o contencioso-administrativo.

4.- La resolución estimatoria deberá incluir los siguientes aspectos:

4.1. La concesión de la prestación especificando: la duración, tipo, intensidad, y coste del servicio, así como la aportación económica correspondiente a la persona beneficiaria.

4.2. La propuesta de resolución indicará asimismo que el reconocimiento del derecho a un servicio o prestación económica conlleva para la persona solicitante y, en su caso, para su representante legal o para su persona guardadora de hecho, la obligación de comunicar al órgano competente cualquier variación en su situación que pudiera afectar a tal derecho en un plazo de 15 días naturales a partir del momento en que se produzca dicha variación.

5.- La resolución desestimatoria deberá incluir los motivos de la misma y procederá la misma en los siguientes supuestos:

5.1. Incumplimiento de los requisitos de acceso recogidos en el artículo 8.

5.2. Posibilidad de satisfacer adecuadamente por parte de la persona solicitante, por sí misma y/o con ayuda de familiares y/o con otros recursos personales, las necesidades que motivaron la demanda.

5.3. No ser el servicio de ayuda a domicilio el recurso idóneo para satisfacer las necesidades de la persona solicitante.

5.4. Valoración de que el servicio pueda originar riesgos físicos y/o psíquicos, tanto a la persona usuaria, como al personal que presta el servicio.

5.5. Otras causas debidamente motivadas.

6.- Contra la resolución, que será notificada en los plazos y con las formalidades exigidas por la ley, podrá interponerse recurso potestativo de reposición ante el órgano competente, o ser impugnado directamente ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo en los plazos y términos establecidos legalmente.

7.- La resolución estimatoria será también notificada a la entidad prestataria del servicio, quien deberá proceder a su ejecución en el plazo que figure en el correspondiente contrato de prestación del servicio.

#### Artículo 17.- Desistimiento

En cualquier momento del procedimiento y antes de dictarse resolución, la persona solicitante, o en su caso, su representante legal podrá desistir de su solicitud, en cuyo caso deberá hacerlo por cualquier medio que permita dejar constancia de su voluntad. Este hecho conllevará el archivo del expediente.

## Artículo 18.- Renuncia

Si en el procedimiento se hubiera dictado resolución de reconocimiento de la condición de persona beneficiaria de plaza, la persona usuaria, o, en su caso, su representante legal, podrá renunciar a su derecho por cualquier medio que permita dejar constancia de su voluntad.

## SECCION 2ª PROCEDIMIENTO DE ACCESO URGENTE

### Artículo 19. Acceso Urgente

1.- De manera excepcional y para atender casos de extrema o urgente necesidad que requieran una atención prioritaria que exija mayor celeridad que la prevista en el procedimiento ordinario de acceso, los servicios sociales municipales propondrán el inicio e inmediata prestación del servicio, con carácter previo al inicio de las actuaciones previstas en el procedimiento ordinario, y sin perjuicio de la posterior tramitación del expediente según lo previsto en dicho procedimiento en el plazo máximo de 15 días naturales.

2.- La concesión del servicio tendrá carácter provisional y la resolución por la que se concede el acceso urgente al mismo quedará condicionada a la ratificación posterior del cumplimiento de los requisitos de acceso.

3.- Los servicios sociales municipales notificarán, en su caso, a la entidad prestataria el carácter urgente del servicio, quien deberá proceder a su ejecución en el plazo de 24 horas.

Se entenderá como situación urgente aquella así valorada por la Trabajadora Social de referencia en base a los siguientes criterios:

- a) Que la situación de urgencia esté motivada por hechos sobrevenidos e imprevisibles (casos de fallecimiento, hospitalización, enfermedad del/la cuidador/a habitual, altas hospitalarias cuando no existan apoyos,...).
- b) Que sean servicios destinados a la cobertura de necesidades de atención personal (aseo, control de medicación, comidas) o de familias en las que se deba atender las necesidades de los menores de edad.
- c) Que la persona usuaria carezca de apoyos familiares que puedan atender sus necesidades

## CAPITULO IV. ADAPTACION Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

### Artículo 20.- Seguimiento y evaluación.

1.- Los Servicios Sociales municipales realizarán un seguimiento continuado de la adecuación de los servicios a las necesidades de las personas beneficiarias, proponiendo las modificaciones pertinentes y evaluando junto con las personas beneficiarias la consecución de los objetivos propuestos, previéndose la necesidad de visitas a domicilio, así como contactos periódicos con el personal auxiliar de Ayuda a Domicilio.

2.- Periódicamente se podrán realizar evaluaciones bien a demanda de la persona beneficiaria, por solicitud de la entidad prestataria o en la forma establecida en los protocolos y contratos.

#### Artículo 21. Período de adaptación

1.- Durante los tres primeros meses posteriores al acceso, se entenderá que las personas se encuentran en período de adaptación personal a las características y funcionamiento del servicio. El personal técnico de los servicios sociales, y/o los y las profesionales de las empresas que gestionan los servicios, comentarán en todo momento con ésta los problemas que vayan surgiendo y se buscarán las soluciones necesarias para lograr una buena adaptación.

2.- En el supuesto de que, tras haber intentado soluciones conjuntas con la persona usuaria, se aprecie la dificultad de adaptación de ésta al servicio o viceversa, o se valore que el servicio no cubre adecuadamente las necesidades de la persona, se valorará la situación y se realizará una propuesta previo informe de los Servicios Sociales de Base.

3.- La propuesta realizada deberá ser trasladada a la persona usuaria, quien dispondrá de un plazo de 15 días para formular alegaciones.

4.- Tras estudiar las alegaciones, se realizará la propuesta definitiva al órgano competente, quien resolverá motivadamente. En caso de resolver la salida de la persona del servicio, se propondrá una alternativa, si la hubiere.

### CAPITULO V. SUSPENSION Y EXTINCION DEL SERVICIO

#### Artículo 22. Suspensión del servicio.

1.- El servicio de ayuda a domicilio se suspenderá por los siguientes motivos:

1.1. Por incumplimiento de alguna de las obligaciones de la persona usuaria, establecidas en el artículo 12, cuando no sean causa de extinción. La suspensión se iniciará de oficio.

1.2. Por pérdida temporal de alguno de los requisitos establecidos en el artículo 10. La suspensión se iniciará de oficio o a instancia de la persona usuaria.

1.3. Por ausencia de la persona de la vivienda, por un periodo máximo de 3 meses en el año natural.

1.4. Por otros motivos debidamente justificados

1.5. Por no ser el recurso idóneo en base a la prescripción técnica.

2.- En el caso de suspensión del servicio por ausencia temporal del domicilio, las personas usuarias deberán notificar dicha situación con al menos 24 horas de anticipación, salvo aquellas situaciones debidamente justificadas, en las que, por la urgencia, no fuera posible el cumplimiento de dicho plazo de preaviso.

3.- La superación de plazo de 3 meses de suspensión establecido sin que haya retornado la persona usuaria a su domicilio será causa de extinción del servicio.

4.- Los períodos de tiempo, establecidos en este artículo, podrán ser ampliados si a criterio profesional se considera adecuado.

5.- En cuanto al pago del precio público del servicio, en los supuestos previstos en este artículo, se estará a lo que disponga la ordenanza fiscal correspondiente.

6.- En el supuesto de que concurra alguna de las causas de suspensión, tras la instrucción del expediente oportuno, mediante resolución del órgano competente, se determinará la suspensión temporal en la prestación del servicio, previa audiencia de la persona interesada. Dicha resolución será notificada a la persona usuaria.

#### Artículo 23.- Extinción del servicio.

1.- El servicio de ayuda a domicilio se extinguirá por los siguientes motivos:

- 1.1. Renuncia escrita de la persona usuaria, de su representante legal, o persona guardadora de hecho.
- 1.2. Finalización del plazo de prestación previsto en la resolución de concesión, en el caso que proceda.
- 1.3. Fallecimiento de la persona usuaria
- 1.4. Traslado de la persona usuaria a otro municipio, con excepción de la rotación familiar.
- 1.5. Ingreso de la persona beneficiaria en otro recurso o programa no compatible con el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- 1.6. Por no ser el recurso idóneo en base a la prescripción técnica.
- 1.7. Desaparición de la causa de necesidad que generó la prestación del servicio.
- 1.8. Ocultación o falsedad en los datos que hayan sido tenidos en cuenta para la concesión del servicio.
- 1.9. Pérdida permanente de alguno de los requisitos exigidos para acceder al servicio.
- 1.10. No aportar la documentación que pudiera ser requerida para el seguimiento del servicio.

- 1.11 No aportar en el plazo de 30 días la información sobre las variaciones de su situación socio-económica.
- 1.12 No haber retornado al domicilio una vez transcurrido el plazo de suspensión temporal.
- 1.13 Por agresión física o psicológica al personal que presta el servicio.
- 1.14 Por incumplimiento reiterado de las obligaciones de las personas usuarias previstas en el artículo 12 del presente reglamento.
- 1.15 La existencia de riesgos físicos y/o psíquicos tanto para el usuario como para el personal que presta el servicio previa valoración de los servicios técnicos municipales.
- 1.16 Otros motivos debidamente justificados.

2.-Si la persona usuaria muestra su voluntad de incorporarse nuevamente al servicio tras una resolución de extinción, tendrá que realizar una nueva solicitud que será tramitada según lo especificado en este Reglamento.

3.-En caso de que, tras la extinción, la persona usuaria tenga pagos del servicio pendientes de realizar, se solicitará su abono antes de conceder nuevamente el servicio.

4.- En el supuesto de que concurra alguna de las causas de extinción, tras la instrucción del expediente oportuno, mediante resolución del órgano competente, se determinará la extinción del servicio, previa audiencia de la persona interesada. Dicha resolución será notificada a la persona usuaria.

## CAPITULO VI. REGIMEN ECONOMICO DEL SERVICIO

### Artículo 24. Precio público del servicio de ayuda a domicilio

1.-El precio del servicio de ayuda a domicilio a abonar por la persona usuaria vendrá determinado por la ordenanza fiscal vigente en cada momento.

2.-Ni el personal que presta el servicio ni la empresa adjudicataria aceptarán donaciones ni pagos adicionales, al margen de lo establecido en el párrafo anterior. La empresa adjudicataria velará por el cumplimiento de esta obligación.

## Artículo 25. Financiación

La financiación de los servicios correrá a cargo de:

1. La persona beneficiaria deberá participar en la financiación del servicio, aceptando el compromiso de abonar la cantidad por la prestación del servicio de ayuda a domicilio que se establezca en la resolución de concesión de dicho servicio, como requisito para iniciar la prestación del servicio.
2. El cálculo de la aportación de la persona beneficiaria se realizará atendiendo a su capacidad económica y en función de lo que al respecto se recoja en la ordenanza fiscal correspondiente.
3. El Ayuntamiento de Getxo asumirá la cantidad que resulte de deducir al precio/hora del servicio, la aportación/hora que corresponde abonar a la persona beneficiaria, calculada en función de lo que se recoja en la ordenanza fiscal correspondiente.

## Artículo 26. Aportación de la persona usuaria del servicio

1.- La persona usuaria de los servicios regulados en este Reglamento deberá abonar el precio público del servicio que será calculado teniendo en cuenta su capacidad económica en los términos establecidos en la ordenanza fiscal correspondiente.

2.- La aportación de la persona usuaria se establecerá en función de los elementos que se recojan en la ordenanza fiscal correspondiente.

3.- La falsificación u ocultación de datos sobre la capacidad económica dará lugar al archivo de la solicitud o a la extinción del servicio, si éste ya ha sido concedido, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran derivar de estos hechos.

4.- La aportación individual para cada persona usuaria deberá ser revisada de oficio o bien a solicitud de la persona usuaria o de su representante, cuando se produzca variación en cualquiera de los requisitos y circunstancias que puedan dar lugar a la modificación de las mismas, en los términos establecidos en la ordenanza fiscal correspondiente.

## CAPÍTULO VII. RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

### Artículo 27.- Infracciones

Constituyen infracciones administrativas las acciones y omisiones contrarias a la normativa legal y reglamentaria tipificadas en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre,

de servicios sociales, sin perjuicio de las contempladas en el resto del ordenamiento jurídico.

#### Artículo 28.- Sanciones

La comisión de las infracciones tipificadas en el artículo anterior dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales.

En las infracciones muy graves imputables a personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio, regulado en este reglamento, podrá acumularse como sanción la suspensión del derecho durante un periodo de seis meses, salvo en aquellos supuestos en los que dicha suspensión pudiera generar una situación de desprotección o pudiera determinar la desatención de una persona en situación de dependencia.

#### **DISPOSICION ADICIONAL PRIMERA**

A través del Servicio de Ayuda a Domicilio, se podrán poner en marcha experiencias/ actividades / prestaciones diferentes e innovadoras que favorezcan la permanencia de la persona usuaria en su domicilio y entorno comunitario.

#### **DISPOSICION ADICIONAL SEGUNDA**

Se elaborará para entregar a las personas usuarias un extracto del propio documento de criterios de gestión del SAD.

#### **DISPOSICION ADICIONAL TERCERA**

El presente documento será de aplicación a todas las nuevas solicitudes de acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio.

**ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA  
ZERBITZUAREN BETEBEHARRAK**  
SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO  
TAREAS DEL SERVICIO

<b>Izen-abizenak</b> Nombre y apellidos	<b>Data</b> Fecha
--	----------------------

<b>LAGUNTZA PERTSONALA / ATENCIÓN PERSONAL</b>	<b>TITULAR/PERSONA BENEFICIARIA</b>	
<b>Ohetik jaikitzea – oheratzea</b> / Levantarse - acostarse		
<b>Altxatzea – esertzea</b> / Incorporarse - sentarse		
<b>Janztea – eranztea</b> / Vestirse - desvestirse		
<b>Ibiltzea (etxe barruan)</b> / Andar (dentro de casa)		
<b>Higiene pertsonala</b> / Higiene personal		
<b>Jaten ematea</b> / Dar de comer		
<b>Lagun-egitea – hitz egitea</b> / Compañía - diálogo		
<b>Etxeko istripuen prebentzioa</b> / Prevención de accidentes domésticos		

<b>EGUNEROKO OINARRIZKO OHITURAK ESKURATZEKO LAGUNTZA/ APOYO EN ADQUISICIÓN DE HÁBITOS BÁSICOS DE LA VIDA COTIDIANA</b>		
<b>Higiene pertsonalerako orientazioa: higiena, jantzia</b> / Orientar en hábitos de cuidado personal: higiene, vestido		
<b>Elikadura (orientazioa eta heziketa): Bizimodu osasuntsu eta aktiboen sustapena</b> / Orientar en la alimentación: Fomento de estilos de vida saludables y activos		
<b>Etxeko lanak (orientazioa)</b> / Orientar en tareas domésticas		
<b>Etxeko ekonomia (orientazioa)</b> / Orientar en la economía doméstica		

<b>OSASUN ETA KOMUNITATE LAGUNTZA / APOYO SANITARIO Y COMUNITARIO</b>		
<b>Medikuarenera laguntzea</b> / Acompañar a la consulta médica		
<b>Etxe barneko mugikortasunerako laguntza eta estimulazioa</b> / Apoyo y estimulación en la movilidad dentro del hogar		
<b>Medikazio-kontrol sinplea</b> / Control de medicación simple (1)		
<b>Dieta kontrola</b> / Control de dietas		
<b>Osasun-arazoak saihesteko oinarrizko praktika higieniko-sanitarioak</b> / Prácticas higiénico-sanitarias básicas para evitar problemas de salud		
<b>Etzetik kanpo laguntzea</b> / Acompañar fuera de casa (2)		
<b>Lagun egitea edo kudeaketak eta/edo erosketak egitea</b> / Acompañamiento o Realización de gestiones y/o compras (3)		
<b>Oinarrizko estimulazio kognitiboa</b> / Estimulación cognitiva básica		

<b>EGUNEROKO ETXEKO LANETAN LAGUNTZA / APOYO MENAJERO COTIDIANO</b>		
<b>Garbiketa</b> / Limpieza		
<b>Egongela garbitzea</b> / Limpieza del salón		
<b>Logela garbitzea</b> / Limpieza de dormitorio		
<b>Komuna garbitzea</b> / Limpieza de cuarto de baño		
<b>Sukaldea garbitzea</b> / Limpieza de cocina		
<b>Korrikoreak garbitzea</b> / Limpieza de pasillo		
<b>Balkoiak garbitzea</b> / limpieza de balcones		
<b>Harrikoa egitea</b> / Limpieza de vajilla		
<b>Janaria prestatzea</b> / Elaboración de comida		



<b>Gosaria prestatzea</b> / Hacer el desayuno		
<b>Janaria prestatzea</b> /Hacer la comida		
<b>Afaria prestatzea</b> / Hacer la cena		
<b>Zaborra edukiontzietara botatzea/</b> Tirar la basura a los contenedores		
<b>Ohea egitea: sabanak aldatzea</b> / Hacer la cama: cambio sábanas		
<b>Arropa lisatzea</b> / Planchar la ropa		
<b>Arropa garbitzea – lehortzeko esekitzea</b> / Lavar – colgar la ropa		
<b>Arropa edo etxeko konponketa errazak</b> / Arreglos sencillos de ropa o casa		
<b>BESTELAKO JARDUERAK/ OTRAS ACTIVIDADES</b>		
<b>Adingabeen zaintza eta arreta, bai etxean, bai ikastetxeetara laguntzeko/</b> Cuidado y atención de los menores, tanto en el hogar como en acompañamiento a centros escolares		
<b>Laguntza teknikoak atzematea/</b> Detección de necesidades de ayudas técnicas		

En todos los casos que tengan tareas menajeras, se hará una limpieza general una vez al año

- (1) Organización de la caja de medicación; recogida semanal de blíster en la farmacia; supervisión en la toma de medicación; recogida y gestión de recetas; control y seguimiento de citas médicas; administración de medicamentos por vía oral, rectal, tópica, incluyendo en caso necesario aerosoles y oxígeno; administrar aquellos medicamentos que la familia bajo supervisión médica pueda administrar. Necesario firmar hoja de autorización.
- (2) Acompañamiento y recogida a servicios como atención diurna, centro de día, centros escolares,... o al transporte en su caso.
- (3) Realización de trámites administrativos y/o sanitarios: tarjeta de salud, blíster, prestaciones sociales y/o económicas; compras; gestiones bancarias; entrega de documentación; citas programadas con diferentes profesionales

Etkez etxeko laguntzaileak bakarrik egin ahal izango ditu EELko gizarte-langileak adierazitako lanak. Erabiltzaileak edo bere familiak lan horien artean aldaketaren bat egitea beharrezkotzat jotzen badu, zerbitzuko gizarte langileari eskatu beharko dio

La auxiliar domiciliaria no podrá realizar aquellas tareas que previamente no hayan sido comunicadas por parte del/de la trabajador/a social del SAD. En caso de que la persona usuaria o la familia estime necesario un cambio de tareas, deberá solicitarlo al trabajador/a social del servicio.

**Eskatzailearen edo/eta erreferentziako pertsonaren sinadura**

Firma del/de la solicitante y/o de la persona de referencia



**ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA  
ZERBITZUAREN INTENTSITATEAK  
INTENSIDADES DEL  
SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO  
(8.5.1 artikuloa)**

DENOMINACIÓN	MAXIMO HORAS/MES	MAXIMO HORAS SEGÚN LEY (1)
	<b>AL-OR</b> L-V (2)	
<b>GRAN DEPENDENCIA GRADO III (3)</b>	80h (20h/semana)	46-70
<b>DEPENDENCIA SEVERA GRADO II (3)</b>	50h(12,5h/semana)	21-45
<b>DEPENDENCIA MODERADA GRADO I (3)</b>	30h(7,5h/semana)	Máximo 20
<b>RIESGO DE DEPENDENCIA (BVD 23-24) (3)</b>	24h(6h/semana)	-
<b>CON CARÁCTER LIMITADO</b> Personas de 85 años o más o con discapacidad igual o superior al 33%, que precisen atención personal y apoyo en cobertura de necesidades domésticas	22h(5,5h/semana)	-
Personas mayores en situación de desprotección o riesgo de desprotección, situación de exclusión o aislamiento, abandono o malos tratos	22h(5,5h/semana)	-
Personas que se encuentren en situación de convalecencia o que precisen de cuidados paliativos (4)	40h	-
Personas y familias cuyos menores se encuentren en situación o riesgo de desprotección	22h(5,5h/semana)	-

- 1 **ABENDUAREN 14KO 39/2006 LEGEA, MENDEKOTASUN EGOERAN DAUDEN PERTSONEI ARRETA EMATEKO ETA AUTONOMIA PERTSONALA SUSTATZEKO.** / LA LEY 39/2006, DE 14 DE DICIEMBRE, DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA
- 2 **SALBUESPENEZ GUTXIENKO ZERBITZUA EZAR DAITEKE LARUNBAT, IGANDE EDOTA JAIEGUNETAN. DENA DEN, EZINGO DU GAINDITU ASTELEHENETIK OSTIRALERA BITARTEAN DAGOEN ORDU-KOPURUA/** EXCEPCIONALMENTE SE PODRÁ ESTABLECER UN SERVICIO DE MÍNIMOS LOS SÁBADOS, DOMINGOS Y/O FESTIVOS. PERO NO PODRÁ SUPERAR EL NÚMERO DE HORAS RECOGIDO DE LUNES A VIERNES.
- 3 **MODU IRAGANKORREAN MENDEKOTASUNA BALORATZEKO FORU-EBAZPENA EGITEKO DUTEN PERTSONEI ERE ZERBITZUA EMANGO ZAIE; GEHIENEZ, 20 ORDU HILERO/** DE FORMA TRANSITORIA SE PRESTARÁ EL SERVICIO A LAS PERSONAS PENDIENTES DE LA RESOLUCIÓN FORAL DE VALORACIÓN DE LA DEPENDENCIA CON UN MÁXIMO DE 20 HORAS MENSUALES.
- 4 **SUSPERRALDI EGOERETAN ETA ZAINKETA ARINGARRIAK, ZERBITZUA EMATKO GEHIENKO DENBORA 3 HILABETEKOA IZANGO DA, ETA ONDOREN ZERBITZUAREN EGOKITASUNA BALORATUKO DA ETA ORDUAK BEHIN BETIKO MENDEKOTASUN MAILARA EGOKITUKO DIRA.** / EN SITUACIONES DE CONVALECENCIA, EL TIEMPO MÁXIMO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO SERÁ DE 3 MESES, TRAS LOS CUALES SE VALORARÁ LA PERTINENCIA DEL MISMO AJUSTANDO LAS HORAS AL GRADO DE DEPENDENCIA O LA SUSPENSIÓN DEFINITIVA.

En aquellos domicilios donde convivan varias personas dependientes, la franja horaria máxima será la que resulte de sumar, la que le corresponda a la persona solicitante, más el 50% que le corresponda al familiar según su grado de dependencia en base a la prescripción técnica, con un **máximo de 90h por domicilio.**

El SAD ajustará la intensidad a las necesidades de la persona usuaria, cuando ésta acuda a otros servicios (servicio de atención diurna, centro de día) o cobre alguna prestación recogidas en la Ley de Dependencia.

ANEXO III



ETXEZ ETXEKO LAGUNTZAREN ESKARIAREKIN BATERA AURKEZTU  
BEHARREKO AGIRIAK  
DOCUMENTACION A ADJUNTAR A LA SOLICITUD DE SERVICIO DE AYUDA A  
DOMICILIO



ESKAERAREKIN BATERA AURKEZTU BEHARREKO DOKUMENTAZIOA DOCUMENTACIÓN A ADJUNTAR A LA SOLICITUD	
<input type="checkbox"/>	<b>Etkez etxeoko laguntzarako eskaera-orria. (DN.229).</b> Hoja de solicitud de Ayuda a Domicilio (DN.229).
<input type="checkbox"/>	<b>Ordezkaritzaren ziurtagiria, eredu normalizatuaren arabera egina, onuradunaren ordezkariak aurkezten baldin baditu eskaerak.</b> / Acreditación de la representación según modelo normalizado en caso de solicitudes presentadas por representante de la beneficiaria
<input type="checkbox"/>	<b>Indarrean dagoen NANaren, pasaportearen edo egoitza-baimenaren fotokopia.</b> Fotocopia del DNI, pasaporte o permiso de residencia en vigor.
<input type="checkbox"/>	<b>Bizikidetzaren unitatean 16 urtetik beheragoko inor badago, famili liburua edo bestela zaintza edo tutoretzaren egiaztatzea/</b> Libro de familia en el caso de existir menores de 16 años en la unidad de convivencia o en su defecto, documento acreditativo de la guarda, custodia o tutela
<input type="checkbox"/>	<b>Gizarte-segurantzako kartillaren edo Osasun-Txartel Indibidualaren fotokopia.</b> Fotocopia de la cartilla de la Seguridad Social o de la Tarjeta Identificación Sanitaria.
<input type="checkbox"/>	<b>Dependentziaren balorazioari buruz BFAk emandako ebazpena, edo beraren eskaeraren fotokopia.</b> Fotocopia de la resolución emitida por la DFB en la relación a la valoración de dependencia o fotocopia de la solicitud de la misma.
<input type="checkbox"/>	<b>Egaitasun agiriaren fotokopia/</b> Fotocopia del certificado de discapacidad
<input type="checkbox"/>	<b>Osasun-txostena, eredu ofizialaren arabera (DN.212) eta medikazio jarraibidea..</b> Informe médico, según modelo oficial (DN.212) y pauta de medicación
<input type="checkbox"/>	<b>Administrazio prozeduren datuak kontsultatzeko edo egiaztatzeko oposizioerik esaren agiria, 16 urtetik gorako pertsona guztiek sinatutako eredu normalizatuaren arabera/</b> Documento de no oposición para la consulta o verificación de datos de procedimientos administrativos según modelo normalizado firmado por todas las personas mayores de 16 años.
<input type="checkbox"/>	<b>INSSeko pentsioen ziurtagiria: INSSek bidalitako eskutitzaren kopia eta/edo azken bi hilabeteko bankuko mugimenduak kobrantza eratzeko edota erantzukizuneko aitortpena erantsitako ereduaren arabera.</b> Certificado de pensiones INSS: copia de la carta enviada por el INSS y/o movimientos bancarios de los últimos 2 meses para cotejar su cobro o declaración responsable según modelo adjunto.
<input type="checkbox"/>	<b>Beste edozein diru sarrera motaren ziurtagiria (RGI, IMV, bestelako pentsioak, aseguruak, alderantzizko hipotekak)/</b> Certificado de cualquier otro tipo de ingreso (RGI, IMV, otras pensiones, seguros, hipotecas inversas, ...)
<input type="checkbox"/>	<b>Etxebizitzaren alokairuaren egiaztatzea/</b> Justificante de alquiler de vivienda, en caso de que proceda.
<input type="checkbox"/>	<b>Azken Errenta Aitorpenaren fotokopia edo errenta aitortpena egitetik salbuetsita dagoela ziurtatzen duen agiria. (Bai laguntza zerbitzua eskatu duenarena bai berarekin bizi den familiarena).</b> Fotocopia de la última Declaración del Impuesto sobre la Renta o, en su caso, certificado de estar exento de realizarla. (Tanto de la persona para la que se ha solicitado el servicio como de la familia con la que convive).
<input type="checkbox"/>	<b>BFA ziurtagiria, azken 5 urteetako diru sarrerak, ondasunak, kontu korronteak, eta PEFZren datuak jasotzen dituen 16 urtetik gorakoak/</b> Certificado de la Diputación Foral de Bizkaia que incluya ingresos, bienes, cuentas corrientes y datos de IRPF de los últimos 5 años de los mayores de 16 años C/ Konporte,30 Teléfono 94 612 55 00 ALGORTA
<input type="checkbox"/>	<b>Eredu ofizialaren arabera erantzukizuneko aitortpena (DN.207), azken bost urteetako diru-sarrerak, ondasunak, higigarrien eta higiezinen kapitalak... jasotzen dituen.</b> <b>Ondasunen bat transmititu bada, hori ziurtatzen duen dokumentuaren fotokopia aurkeztu behar da.</b> Declaración responsable, según modelo oficial (DN.207), de ingresos, bienes, capital mobiliario e inmobiliario... de los últimos 5 años. En caso de haber efectuado transmisión de bienes, se presentará fotocopia del documento que acredite dicha transmisión.
<input type="checkbox"/>	<b>Azken 2 urteetako bankuko gordailuen ziurtagiria, eredu ofizialaren arabera (DN.223).</b> Certificado de depósitos bancarios de los últimos dos años según modelo oficial (DN.223).
<input type="checkbox"/>	<b>Ezkatailearen eta zerbitzuaren onuradunen izenean dauden kontu korronte, diru-gordailu, balore higigarri eta abarren mugimenduen laburpena, azken 2 urteei dagozkienak/</b> Extracto de movimientos de todas las cuentas

	corrientes, depósitos dinerarios, valores mobiliarios, etc., a nombre de la persona solicitante y personas beneficiarias del servicio, correspondientes a los últimos 2 años
<input type="checkbox"/>	<b>Bankuko kontuan zorduntzeko baimena (DN.224)/</b> Autorización de adeudo en cuenta bancaria (DN.224).
<input type="checkbox"/>	<b>Gastu kengarrien frogagariak (etxebizitza alokairua, hipoteka kreditua)/</b> Justificantes de gastos deducibles (alquiler de vivienda, crédito hipotecario)
<input type="checkbox"/>	<b>Udaleko Gizarte Zerbitzuek beharrezkotzat jotzen badute, dokumentazio osagarria eskatu ahal izango dute.</b> En caso de que los Servicios Sociales municipales lo estimen conveniente, podrá solicitarse documentación complementaria.

**GIZARTE ZERBITZUAK/SERVICIOS SOCIALES**

☎ **Algorta** 94 466 01 01 ☎ **Romo** 94 466 01 53 ☎ **Andra Mari** 94 466 01 30

Eredu normalizatuak eta erantzukizunpeko adierazpenak udalaren webgunean deskargatu daitezke [www.getxo.eus](http://www.getxo.eus) (Getxon bizi / Gizarte Zerbitzuak / Tramiteen gida) edo dagokion oinarrizko gizarte-zerbitzuan eskatu daitezke.

Los modelos normalizados y declaraciones responsables pueden descargarse en la web municipal [www.getxo.eus](http://www.getxo.eus) (Vivir en Getxo/ Servicios sociales/Guía de trámites) o pueden solicitarse en el Servicio social de base que le corresponda