

## **ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA EN EL MUNICIPIO DE MURCIA.**

### **Preámbulo**

Desde el año 1984, el Ayuntamiento de Murcia gestiona y presta el Servicio de Ayuda a Domicilio, concebido como servicio público y programa básico de apoyo a la unidad convivencial en el marco del Sistema de Atención Primaria de Servicios Sociales, a través del cual se garantiza a las personas beneficiarias una serie de atenciones domésticas y personales que favorecen la permanencia en su entorno habitual de convivencia.

El Servicio de Ayuda a Domicilio en el municipio de Murcia se regula mediante Ordenanza municipal que fue aprobada por acuerdo Pleno de 30 de mayo de 2002, actualmente en vigor. A nivel regional, la prestación de Ayuda a domicilio se regula en el vigente Decreto 124/2002, de 11 de octubre de 2002.

El modelo de servicio de atención domiciliaria municipal ha de adaptarse a la evolución y los cambios sociales experimentados durante este tiempo, ofreciendo respuestas a la propia evolución de las necesidades sociales y a las novedades normativas de los últimos años, y de forma muy especial a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, que ha supuesto un considerable avance para que las personas reconocidas como dependientes dispongan de los servicios y prestaciones que contempla la Norma, entre ellas el propio servicio de ayuda a domicilio y prestaciones económicas de análogo contenido, que se reconocen como un derecho subjetivo de la persona dependiente.

La existencia de esta nueva normativa, exige la configuración de un nuevo modelo de Ayuda a Domicilio en el ámbito municipal, que ha de orientarse a la prevención y a la atención centrada en la persona no dependiente, adaptando los apoyos en función de los distintos niveles de riesgo personal y social, priorizando aquellas situaciones familiares en las que exista mayor vulnerabilidad social o situaciones de desprotección infantil. La eficacia del servicio, por tanto, ha de radicar en la ágil adaptación a los cambios en las situaciones personales y familiares así como en una adecuada coordinación con otros recursos comunitarios y con los servicios

de atención a la dependencia, a fin de lograr los máximos niveles de calidad en la prestación, la máxima rentabilidad social, y una mayor eficacia en la gestión de los recursos públicos.

Desde esta perspectiva, las personas y familias beneficiarias han de encontrar en este servicio un apoyo que les permita el mantenimiento y/o mejora del nivel de autonomía personal y social y la permanencia durante el máximo tiempo posible en su hogar así como la integración en su entorno comunitario.

Todo ello hace necesario una nueva regulación del Servicio de Ayuda a Domicilio, mediante la aprobación de una Ordenanza cuyos contenidos se ajusten a la nueva realidad social y legislativa, y la derogación de la norma del año 2002.

## **CAPÍTULO I. Disposiciones Generales**

### **Artículo 1.- Objeto.**

Es objeto de la presente ordenanza regular las condiciones de acceso y funcionamiento del Servicio Municipal de Atención Domiciliaria del Ayuntamiento de Murcia a todas aquellas personas residentes en su municipio, que por su limitada autonomía personal o dificultad social, requieran de atenciones domésticas y personales de forma temporal o continuada que favorezcan la permanencia en su entorno habitual de convivencia, siempre que no tengan reconocido el derecho a los servicios o prestaciones de análoga naturaleza del Sistema de Atención a la Dependencia por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, regulado en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

### **Artículo 2.- Definición y principios de intervención del Servicio.**

El Servicio Municipal de Atención Domiciliaria del Ayuntamiento de Murcia, como programa básico de la atención primaria de servicios sociales y de apoyo a la unidad convivencial, se caracteriza por ser un servicio técnico prestado por personal cualificado y supervisado, de carácter comunitario, polivalente, preventivo, rehabilitador, promocional y educativo, complementario a la atención que presta la familia y el entorno, por lo que no es sustitutivo de la responsabilidad familiar respecto a las personas beneficiarias, y complementado por el resto de recursos del entorno convivencial.

El Servicio Municipal de Atención Domiciliaria del Ayuntamiento de Murcia, se dirige a aquellas personas y unidades de convivencia que, por razones de diversa índole, presentan limitaciones y dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria en su medio habitual o que requieren de un apoyo adicional temporal por otras circunstancias sobrevenidas o extraordinarias, adecuadamente acreditadas en el proyecto técnico de intervención social correspondiente. El Servicio ofrece atención directa en el domicilio de la persona o unidad de convivencia destinataria, a través de auxiliares de atención domiciliaria con la adecuada cualificación profesional.

El Servicio desarrollará actividades de apoyo en la realización de las tareas domésticas, de atención personal y/o de apoyo socioeducativo, que favorezcan la permanencia de la persona en su entorno habitual, el incremento de su autonomía funcional y la mejora de su calidad de vida.

El servicio se plantea con perspectiva de género y como medida de apoyo a la conciliación de la vida familiar y laboral, considerando las distintas necesidades de mujeres y hombres en los diferentes aspectos que abarca la prestación.

### **Artículo 3.- Objetivos y tipología.**

#### **3.1- Objetivos**

a) Ofrecer un conjunto de prestaciones en el domicilio habitual de las personas beneficiarias que apoyen y faciliten el desarrollo de las actividades de la vida diaria.

b) Favorecer la permanencia de las personas en su entorno habitual de convivencia el máximo tiempo posible y con la mayor calidad de vida, previniendo y evitando ingresos residenciales y el consiguiente desarraigo social.

c) Conseguir la mejora de las habilidades personales y familiares que permitan el mayor grado de autonomía posible.

d) Atender situaciones temporales de crisis personal o familiar, que afecten a la autonomía personal o social de la persona beneficiaria.

e) Potenciar las relaciones sociales y el desarrollo de actividades de las

personas previniendo problemas derivados del aislamiento y la soledad.

f) Apoyar la organización familiar para evitar situaciones de crisis sin sustituir la responsabilidad de la familia.

g) Servir como instrumento para detectar situaciones de riesgo, maltrato o desprotección que puedan requerir la intervención de otros servicios especializados.

h) Prevenir situaciones de exclusión social y actuar sobre los factores de vulnerabilidad que puedan presentar las personas beneficiarias, en coordinación con otros servicios y recursos comunitarios y mediante el proyecto técnico de intervención social que a tal efecto se establezca.

### **3.2- Tipología**

A partir de los objetivos planteados se establecen dos modalidades de prestación del Servicio:

#### **a) Básico:**

- Servicio de atención domiciliaria de soporte en las actividades básicas de la vida diaria (atención doméstica y personal).
- Servicio de atención domiciliaria de apoyo socioeducativo.

La tramitación del expediente seguirá el procedimiento ordinario regulado en la presente ordenanza.

#### **b) Por urgencia sobrevenida o situación excepcional:**

- Servicio de atención domiciliaria ante situaciones urgentes sobrevenidas.

Tendrán la consideración de casos urgentes o excepcionales, aquellos que respondan a alguno de los perfiles recogidos en los apartados d, e, f y h del artículo 8 y cualquier otro caso que, a criterio técnico y motivado por parte de los profesionales de referencia, se considere procedente a fin de favorecer la consecución de los objetivos en la intervención social que se esté llevando a cabo. En estos casos la tramitación del expediente podrá iniciarse de oficio por esta administración.

## **CAPÍTULO II.- CONTENIDOS DEL SERVICIO.**

### **Artículo 4.- Servicios incluidos**

En el proyecto técnico de intervención social se reflejarán de modo pormenorizado las tareas específicas asignadas a cada persona o unidad de convivencia beneficiaria de entre las siguientes:

#### **4.1) Tareas de atención personal**

- a) Apoyo en la higiene personal, incluyendo baño, cambio de ropa, lavado de cabello y todo aquello que requiera el aseo habitual de la persona beneficiaria y con especial atención al mantenimiento de la higiene de personas encamadas e incontinentes para evitar la formación de úlceras. El corte de uñas sólo se realizará cuando la persona beneficiaria del servicio no disponga de familiares que puedan hacerlo y su situación de salud lo permita.
- b) Apoyo a la movilización dentro del hogar incluyendo el levantar y acostar de la cama (servicio continuo o discontinuo), traslados de posición y ubicación (cama-sillón y viceversa), movilización y traslado dentro del hogar y ayuda para salir a la calle utilizando las ayudas técnicas adecuadas.
- c) Formación y orientación para el desarrollo de las actividades de la vida cotidiana en el domicilio, fomentando hábitos de higiene y orden, así como la adecuada utilización de ayudas técnicas y adaptaciones pautadas que potencien la autonomía personal.
- d) Ayuda para la ingestión de alimentos para aquellas personas beneficiarias que no puedan comer de forma autónoma.
- e) Supervisión en la administración de medicamentos prescritos por el centro de salud pertinente.
- f) Acompañamiento a visitas terapéuticas, en casos de urgencia o por requerimiento de organismos oficiales siempre que no haya familia o voluntariado para realizarlo y se produzca en el término municipal de Murcia.
- g) Recogida y gestión de recetas médicas y documentos relacionados con la vida cotidiana.

h) Apoyo y acompañamiento en aquellos casos que sea necesario, en las actividades normales propias de la convivencia de la persona beneficiaria en la ciudad de Murcia, como salidas a lugares de reunión, visitas a familiares, a centros educativos y sanitarios, a actividades de ocio, etc., siempre que la persona no tenga apoyo familiar o de voluntariado. En el supuesto de tener que desplazarse en transporte, se utilizará siempre el de servicio público y será abonado por la persona beneficiaria del servicio.

#### **4.2) Tareas domésticas**

a) Limpieza de la vivienda: se adecuará a una actividad de limpieza cotidiana y general, salvo casos específicos de necesidad, que serán determinados por el equipo técnico municipal responsable de la gestión del Servicio.

b) Lavado, planchado, repaso y organización de la ropa dentro del hogar.

c) Recogida, en su caso, de ropa sucia para su posterior traslado a un posible servicio de lavandería, así como recogida de la ropa limpia proveniente de dicho servicio, asumiendo siempre la persona beneficiaria el importe de dicho servicio de lavandería.

d) Realización de compra de alimentos y de otros productos de primera necesidad, asumiendo siempre la persona beneficiaria su importe.

e) Elaboración de alimentos en el hogar.

f) Tareas de mantenimiento básico de utensilios domésticos y de uso personal (cambio de bombillas, cambio de bolsa de aspiradora, sustitución de pilas, engrasado de bisagras de puertas y ventanas, etc.)

#### **4.3) Actuaciones de carácter psicosocial y educativo.**

Estas actuaciones se desarrollarán siempre bajo la orientación y supervisión de las y los profesionales de los servicios sociales municipales, que serán los encargados de valorar, planificar y realizar el seguimiento de los objetivos y tareas establecidos.

Se incluyen atenciones y apoyos para el desarrollo de las capacidades personales, para la adquisición de hábitos de vida saludables y de convivencia que favorezcan las relaciones familiares y la integración en la

comunidad donde se desenvuelve la vida de los miembros de la unidad convivencial beneficiaria del servicio.

La prestación de este tipo de tareas constituye un apoyo complementario y normalizador, que no podrá suplir en ningún caso las actuaciones en materia de protección de menores que competan a otros ámbitos de intervención familiar o a los servicios sociales especializados.

Incluye el apoyo en la adecuada atención y cuidado de menores, incluyendo la recogida del centro educativo o el acompañamiento a otras actividades relacionadas con su proceso educativo o el proyecto de intervención individual.

#### **4.4) Otras tareas**

Además de las anteriormente citadas y de forma complementaria, se podrán realizar otras actividades o tareas fuera del domicilio de la persona beneficiaria, que refuercen las ya indicadas en los apartados anteriores y se encuentren comprendidas en las funciones profesionales del personal responsable de la prestación del servicio.

### **Artículo 5.- Servicios Excluidos**

#### **5.1) En cuanto a la atención personal y apoyo socioeducativo:**

Quedan excluidos aquellos servicios de carácter sanitario y rehabilitador y, en general, todas aquellas tareas que impliquen una formación específica no relacionada con la formación de un auxiliar de atención domiciliaria.

Las tareas descritas en los apartados 4, 1 y 4, 2 se realizarán sin invadir competencias reservadas a profesionales con titulación específica, tales como licenciatura o grado en medicina y psicología, enfermería, trabajo social, educación social, fisioterapia, etc., y quedando en todo momento la prestación del servicio sujeta a los criterios técnicos establecidos por los servicios sociales del Ayuntamiento de Murcia.

#### **5.2) En cuanto a las tareas domésticas**

a) La atención a otros miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio, y no estén incluidos como personas beneficiarias del servicio.

b) La realización de reparaciones o mantenimiento de la casa: pintura,

escayola, empapelado, etc.

c) La atención de animales de compañía.

d) La prestación del servicio más allá de las horas estipuladas y asignadas, excepto en aquellos casos de menores en los que, al finalizar el horario de prestación del servicio, no haya ningún adulto de referencia que se haga cargo de su atención. En estos casos se actuará conforme a las directrices del protocolo que se desarrolle a tal efecto por los servicios sociales municipales.

d) La realización de aquellas tareas domésticas que puedan suponer riesgo físico para el personal auxiliar de atención domiciliaria y/o un peligro para la salud, de acuerdo con la legislación laboral vigente y otras normativas de aplicación.

## **Artículo 6.- Intensidad y frecuencia del servicio.**

### **6.1- Intensidad del Servicio.**

a) Con carácter general, el servicio se prestará con una duración mínima de 6 horas y máxima de 40 horas mensuales. Estas horas se distribuirán semanalmente de lunes a viernes desde las 7,00 a las 22,00 horas. La intensidad será determinada por el equipo técnico municipal de Atención Domiciliaria, una vez realizada la visita al domicilio tras la valoración del caso y el establecimiento de los compromisos familiares. De manera excepcional, y ante situaciones de especial vulnerabilidad, se podrá exceder la franja horaria establecida con carácter general así como el máximo de horas mensuales, siempre que la situación de necesidad quede suficientemente acreditada en el informe social que emitirán los trabajadores/as sociales de los servicios sociales municipales. Del mismo modo se podrá proceder en caso de requerirse la prestación del servicio en fines de semana. En ambos casos, se planteará como una medida temporal y revisable.

b) En el servicio de atención domiciliaria en el que solo se contemple la realización de tareas domésticas, el tiempo máximo de prestación será de dos horas semanales, salvo excepciones determinadas y justificadas en el correspondiente informe social emitido por los profesionales de los servicios sociales municipales.

c) En aquellos casos en los que la persona beneficiaria conviva con personas autónomas que puedan realizar las actividades de la vida diaria,

el servicio sólo se prestará para atención personal y en ningún caso se realizarán las tareas domésticas, salvo situaciones excepcionales motivadas mediante informe social de los servicios sociales municipales.

d) En lo relativo al servicio de atención domiciliaria orientado a tareas de carácter socioeducativo dirigido a personas o familias en situación de vulnerabilidad social o en las que exista desprotección infantil, la duración será de seis meses, pudiendo prorrogarse en periodos de la misma duración cuando se prevea o contemple una mejora progresiva respecto de la situación inicial, y siempre que vaya constatando el cumplimiento de los compromisos adquiridos por las personas adultas destinatarias establecidos con el equipo técnico municipal, que quedarán definidos y pactados al inicio de la prestación del servicio. En estos casos, será imprescindible el establecimiento de un proyecto técnico de intervención social y de un seguimiento por parte de las y los profesionales de referencia que asumen la atención de la persona o familia atendida, así como la coordinación con el equipo técnico municipal de atención domiciliaria.

## **6.2- Frecuencia del servicio.**

### Tareas de realización diaria:

- Aseo y cuidados personales
- Administración de alimentos a mano
- Elaboración de comidas
- Organización doméstica
- Hechura y/o cambio de ropa de cama
- Sanitarios: fregado y desinfectado
- Suelos: barrido y fregado
- Limpieza del polvo
- Fregado de menaje de cocina
- Gestiones médicas y otras
- Realización de compras
- Acompañamientos o recogida de centros educativos o actividades programadas, centros de día u otros centros para personas mayores o personas con discapacidad.

### Tareas de realización semanal:

- Aseo y cuidados personales.
- Limpieza de moquetas y alfombras. Quitar el polvo aspirando o manualmente.

- Lavar, tender/recoger, planchar y repasar ropa.

#### Tareas de realización mensual:

- Fregado de azulejos.
- Fregado de cristales y espejos.
- Limpieza de persianas y cortinas.

#### Tareas de realización semestral:

- Lavado de cortinas.
- Limpieza de techos y paredes: aspirado o manual.

Las viviendas en las que se vaya a comenzar a prestar el servicio, deberán estar en condiciones aceptables de limpieza y mantenimiento. En caso de que no sea así, la persona usuaria o su familia deberán realizar una limpieza en profundidad antes de comenzar el servicio. Si la persona beneficiaria no pudiera hacer la limpieza y no hubiera familia responsable de la misma, excepcionalmente y por prescripción de las y los técnicos municipales, podrá ser asumida por el Ayuntamiento de Murcia, así como en los casos en que se determine la necesidad de una limpieza de choque

### **CAPITULO III. ACCESO AL SERVICIO**

#### **Artículo 7.- Personas destinatarias.**

Son las personas a las que se dirigen las atenciones derivadas del servicio y con las que se lleva a cabo el proyecto técnico de intervención social.

a) Con carácter general, pueden ser beneficiarias de este servicio las personas o núcleos convivenciales que presentan dificultades o limitaciones en mayor o menor grado en su vida diaria para la realización de tareas relacionadas con el autocuidado, el mantenimiento adecuado del entorno doméstico, la adecuada atención de menores y/o que requieren apoyos para el normal desenvolvimiento de su vida familiar, social y relacional, precisando atención temporal o continuada para la permanencia en su entorno habitual de convivencia.

b) También podrán ser destinatarias de este servicio, aquellas personas o unidades familiares que precisen apoyo temporal y urgente para su atención y cuidado personal ante circunstancias sobrevenidas que entrañen una especial situación de riesgo o emergencia social.

## **Artículo 8) Perfiles de las personas destinatarias**

a) Personas que presenten dificultades en su nivel de autonomía personal para la realización de las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria, siempre que no tengan reconocido el derecho a las prestaciones o servicios de análoga naturaleza a través del sistema de atención a la dependencia o que, aún teniéndolo, no se haya hecho efectivo dicho derecho.

b) Personas con cualquier tipo de discapacidad afectadas en su autonomía personal, que viven solas o que no pueden ser atendidas suficientemente por sus familias, siempre que no tengan reconocido el derecho a las prestaciones o servicios de análoga naturaleza a través del sistema de atención a la dependencia o que, aún teniéndolo, no se haya hecho efectivo dicho derecho.

c) Menores de edad cuyas familias presentan limitaciones para proporcionarles el cuidado y atención que requieren en el propio domicilio para las actividades cotidianas, por motivos relacionados con estados de enfermedad física o psíquica, fragilidad del estado general del cuidador principal debido a vulnerabilidad biológica o edad insuficiente, acontecimientos o sucesos vitales que desbordan los recursos del cuidador o cuidadora principal, episodios de crisis, conciliación de la vida laboral y familiar, etc..

d) Personas o unidades de convivencia que presenten problemática socio-sanitaria que suponga una situación de quiebra temporal en su sistema normalizado de vida, precisando apoyos para prevenir un proceso de deterioro que pudiera ser irreversible (situaciones tales como las derivadas de desinstitucionalización de personas tras un periodo largo de limitación en la autonomía personal, carencia de habilidades mínimas para un desenvolvimiento armónico o funcional, enfermedad temporal incapacitante, etc..) y siempre que no tengan reconocido el derecho a las prestaciones o servicios de análoga naturaleza a través del sistema de atención a la dependencia o que, aún teniéndolo, no se haya hecho efectivo dicho derecho, o no cumplan los requisitos para solicitarlo. Estas situaciones de quiebra temporal serán revisadas periódicamente a fin de valorar su evolución y determinar los recursos más idóneos en cada caso.

e) Personas o unidades de convivencia con presencia de indicadores de exclusión social o desprotección infantil, con carencia de habilidades y competencias personales y/o sociales para el autocuidado, para la

organización familiar y doméstica y para la adecuada priorización y atención de necesidades, que requieren apoyos y orientación para la adquisición de hábitos y destrezas que contribuyan a un funcionamiento saludable y normalizado o para el cuidado de menores.

f) Familias con partos múltiples sobrecargadas por las tareas de crianza y cuidado de los menores, a fin de favorecer el apoyo y la conciliación de la vida laboral y familiar de los progenitores. Como norma general para este supuesto, se establece la duración del servicio de atención domiciliaria por un periodo inicial de 12 meses desde el momento del parto, que podrá ser prorrogado hasta los 18 meses si se trata de familias monoparentales o con las que se mantiene un proyecto técnico de intervención social por los servicios sociales municipales, debiendo quedar suficientemente acreditada la situación de necesidad mediante el correspondiente informe social de los servicios sociales municipales.

g) Otras personas o unidades de convivencia no contempladas en los grupos anteriores que presenten situaciones que constituyan emergencia social y que a criterio de los servicios sociales municipales sea preciso atender de manera urgente e inmediata.

h) Personas que requieran de una intervención puntual para tareas de higiene personal para su ingreso en centros de acogida, residenciales o sanitarios

### **Artículo 9.- Requisitos de Acceso al Servicio**

La persona solicitante del servicio deberá reunir los siguientes requisitos:

9.1) Tener empadronamiento en el municipio de Murcia durante un periodo mínimo de seis meses consecutivos previos a la solicitud. De manera excepcional, se podrá tener acceso al servicio aunque el periodo de empadronamiento sea inferior a seis meses, siempre previo informe social motivado de los servicios sociales municipales, cuando concurren circunstancias excepcionales que generen una situación de grave riesgo social a la persona o a la unidad familiar.

Del mismo modo, y también con carácter excepcional, se podrá prestar el servicio a personas transeúntes que requieran de una atención temporal y puntual que favorezca la consecución de los objetivos planteados en la intervención social con la persona, cuando dicha circunstancia se justifique en el informe social correspondiente emitido por los servicios sociales municipales.

9.2) No tener reconocido el derecho a los servicios o prestaciones del Sistema de Atención a la Dependencia, recogidos al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a personas en Situación de Dependencia, que por su análoga naturaleza resultan incompatibles con el servicio municipal de atención domiciliaria a los que se refiere el art. 11 de la presente Ordenanza, o, aún teniéndolos, no haberse hecho efectivo dicho derecho.

9.3) Haber cursado solicitud ante el organismo competente del reconocimiento de la situación de dependencia y, cuando proceda, de las prestaciones-servicios que le puedan corresponder en función del grado concedido. Este requisito habrá de cumplirse en caso de que, aun no habiendo transcurrido dos años desde la resolución inicial de la situación de dependencia, la persona usuaria hubiese renunciado a las prestaciones de dicho sistema.

Los requisitos a los que se refieren los partados 2 y 3 del presente artículo no serán de aplicación en aquellos casos en que el servicio de atención domiciliaria esté orientado a la atención de menores, se derive de una situación de limitación de autonomía y/o dificultad social transitoria y reversible, o para la atención temporal de personas transeúntes, siempre bajo prescripción de los y las profesionales de los servicios sociales municipales.

9.4) Que la renta per cápita mensual atendiendo al número de miembros que componen la unidad de convivencia familiar no supere el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) ponderado con el número de miembros de la unidad de convivencia, según los siguientes índices correctores:

<b>Número de miembros computables</b>	<b>Límite de ingresos</b>
1 miembro computable	>175% IPREM
2 ó más miembros computables	>160% IPREM

Se considerarán miembros computables a efectos del cálculo de la renta per cápita de la unidad de convivencia, todos aquellos miembros que convivan en el domicilio de la persona solicitante unidos por vínculo de consanguinidad y/o afinidad.

Para determinar la renta per cápita de la unidad de convivencia, se tomarán como referencia los ingresos económicos procedentes de salarios, rendimientos netos del trabajo y de actividades económicas, pensiones,

capital mobiliario e inmobiliario divididos entre el número de personas que compongan la unidad familiar, según los datos facilitados por la Agencia Estatal de Administración Tributaria en el momento de la solicitud del servicio.

En el caso de trabajadores y trabajadoras autónomas, se considerarán como ingresos anuales los netos, deducidos conforme a la legislación reguladora del Impuesto sobre la Renta de la Personas Físicas del ejercicio anterior, incrementados en el índice oficial de precios al consumo para el ejercicio que se trate.

Tendrán la consideración de **capital mobiliario**, los depósitos en cuenta corriente y a plazo, fondos de inversión y fondos de pensiones, valores mobiliarios, seguros de vida y rentas temporales o vitalicias; a estos efectos, se considera capital exento y no se tendrá en cuenta para el cómputo, hasta un máximo de 20.000 euros.

Tendrán la consideración de **capital inmobiliario** los bienes de naturaleza rústica y urbana; a estos efectos se considera exenta, y no se tendrá en cuenta para el cómputo, la vivienda de uso habitual de la persona usuaria. En el caso de existir más viviendas de titularidad de la persona usuaria que la de uso habitual, se considerarán como ingresos anuales, el 2% del valor catastral de las mismas.

#### **Artículo 10.- Condiciones para el acceso al servicio.**

Además de los requisitos que se regulan en el artículo anterior, para la prestación del servicio se requiere el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- a) Que después de aplicados los criterios contemplados en el Baremo a aplicable al servicio, Anexo I, la puntuación alcanzada sea como mínimo de 10 puntos.
- b) Que la vivienda en la que se prestará el servicio disponga de las condiciones mínimas necesarias y esenciales para poder llevarlo a cabo con normalidad en función de las tareas requeridas.

En el supuesto excepcional al que se refiere el apartado 9.1 de la presente ordenanza, el espacio en el que se preste el servicio ha de reunir estas mismas condiciones mínimas.

c) Que la persona interesada acepte de forma expresa el acuerdo de formalización de las condiciones en las cuales se prestará el servicio y los compromisos que, por ambas partes, se asumen a través de la firma del "*Documento de Compromisos Familiares*", donde consta el tipo de servicio, asunción de responsabilidades, así como una exposición de las características y limitaciones que comporta el ser beneficiario/a del servicio municipal de atención domiciliaria.

### **Artículo 11. Incompatibilidades**

a) El servicio municipal de atención domiciliaria del Ayuntamiento de Murcia será incompatible con los siguientes servicios o prestaciones del Sistema de Atención a la Dependencia, recogidos al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a personas en Situación de Dependencia, por su análoga naturaleza con el servicio municipal:

- Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidados no profesionales.
- Prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio.

Las personas usuarias del servicio a los que con posterioridad a su alta en el servicio municipal se les reconozcan los servicios o prestaciones del Sistema de Atención a la Dependencia que resulten incompatibles según el apartado anterior, dejarán de beneficiarse del servicio municipal el primer día del mes siguiente al de la efectividad de tales servicios.

b) De la misma manera, el servicio de atención domiciliaria será incompatible con cualquier prestación de carácter público o privado destinada a la misma finalidad, aunque no se hubiese hecho efectivo dicho derecho.

## **CAPÍTULO IV. PROCEDIMIENTO**

### **Artículo 12.- Presentación de la solicitud y plazo.**

a) El procedimiento para la solicitud del servicio municipal de atención domiciliaria del Ayuntamiento de Murcia se iniciará, con carácter general, a solicitud de la persona interesada.

b) La solicitud del servicio se formalizará en el modelo normalizado que el Ayuntamiento de Murcia pondrá a disposición de la persona interesada, y

que será de uso obligatorio.

c) La solicitud, acompañada de la documentación requerida se presentará en las oficinas municipales de información y registro del Ayuntamiento de Murcia, en el registro electrónico del Ayuntamiento de Murcia, o en cualquiera de los lugares que establece el art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

d) El plazo para la presentación de solicitudes permanecerá abierto durante todos los meses del año.

e) En supuestos excepcionales y previa valoración por los profesionales de los servicios sociales municipales, se podrá iniciar el procedimiento de oficio por la propia administración. En este caso, se deberá garantizar, en su tramitación posterior, el cumplimiento de los requisitos o circunstancias documentales fijadas en el siguiente artículo.

### **Artículo 13. Documentación.**

La solicitud irá acompañada de la siguiente documentación:

1. Fotocopia del D.N.I. de todos los miembros de la unidad de convivencia.
2. Fotocopia de la Tarjeta Sanitaria del/la solicitante.
3. Certificado o Informe Clínico actualizado emitido por el Sistema Público de Salud donde se acredite la situación de enfermedad o discapacidad del/la solicitante, y en su caso, cuando se alegue para Baremo, de los miembros de la unidad de convivencia.
4. Autorización firmada por todas las personas de la Unidad de Convivencia mayores de 16 años, para que el Ayuntamiento de Murcia para recabar datos de otras Administraciones Públicas.
5. En el supuesto de personas con discapacidad, certificado acreditativo de la condición legal de persona con discapacidad.
6. Cuando la persona interesada o cualquiera de las que integran su unidad de convivencia realicen actividad laboral: Acreditación de los ingresos que perciban los adultos de la unidad familiar (dos últimas nóminas, certificados de empresa, declaración del IVA correspondiente al último trimestre en caso de trabajadores autónomos) y certificado de vida

laboral.

7. Cuando la persona interesada o cualquiera de las que integran su unidad de convivencia se encuentren en situación de desempleo: Informe del SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal), con expresión, en su caso de la cuantía de las percepciones económicas que perciban todos los miembros de la unidad familiar.

8. Cuando existan hijos/as a cargo en el caso de separación, divorcio o relación extramatrimonial, documento acreditativo de la cuantía percibida en concepto de pensión de alimentos o, en su defecto, justificante de haber cursado reclamación judicial de la misma.

9. En caso de disponer de otros ingresos no contemplados en los apartados anteriores, se aportará comunicación en la que se indicará su procedencia y cuantía.

10. Justificante de haber cursado solicitud (inicial o revisión) del reconocimiento de la situación de dependencia y derecho a las prestaciones o, si ésta hubiera sido archivada por causa imputable al solicitante o por haber renunciado a las prestaciones del sistema, justificante de haber cursado nueva solicitud.

11. Justificante de haber cursado revisión del reconocimiento de la situación de dependencia y derecho a las prestaciones, si la resolución dictada por el Instituto Murciano de Acción Social es anterior a dos años al momento de solicitud del servicio de atención domiciliaria municipal.

Se podrá solicitar cualquier otra documentación que, a criterio técnico municipal, se considere que puede contribuir a evaluar/justificar la situación y sea de interés para la correcta valoración del expediente.

A efectos de incorporación al servicio municipal de atención domiciliaria, cada unidad de convivencia será objeto de un solo expediente.

#### **Artículo 14. Instrucción y Baremación.**

a) La Unidad encargada de la Instrucción de los expedientes será el Servicio Municipal de Servicios Sociales.

b) Si del examen de la solicitud y documentación aportada se dedujera que la misma es incompleta o defectuosa, desde el Ayuntamiento de Murcia se requerirá a la persona solicitante para que en el plazo de diez días aporte la documentación necesaria o subsane los defectos observados,

haciéndole saber que, de no hacerlo en el plazo indicado se entenderá por desistido en su petición, ordenándose el archivo del expediente de conformidad con lo establecido en la vigente normativa reguladora del Procedimiento Administrativo Común.

c) Las solicitudes junto con la toda la documentación aportada por la persona solicitante, serán valoradas por el o la profesional de referencia, que elaborará el informe social y el baremo correspondiente.

En el caso de familias en situación de riesgo o exclusión social y de familias con menores en situación de desprotección infantil, se reflejarán en el informe social los indicadores de exclusión existentes así como la valoración de la situación de desprotección infantil que en cada caso corresponda.

d) El órgano instructor podrá efectuar las comprobaciones oportunas sobre la veracidad de los datos aportados por las personas solicitantes del servicio. Igualmente podrán requerir a estas las aclaraciones por escrito y la documentación necesaria para formular propuesta de resolución.

e) Instruido el expediente y examinada la documentación aportada y los informes emitidos, la Sección técnica encargada de la gestión del servicio de atención domiciliaria elaborará propuesta sobre la procedencia de conceder o denegar el servicio.

### **Artículo 15 Resolución, notificación y plazo.**

La resolución concediendo o denegando el servicio corresponde al órgano que tenga en el Ayuntamiento de Murcia tenga atribuidas competencias en materia de Servicios Sociales, en un plazo máximo de tres meses.

Transcurrido dicho plazo sin que se haya producido la resolución expresa y notificación de la misma, se podrá entender desestimada la petición por silencio administrativo.

Contra la resolución que se adopte, podrá interponerse recurso potestativo de reposición en el plazo de un mes a partir de la notificación de la resolución, de conformidad con lo establecido en el art. 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

### **Artículo 16.- Lista de Espera.**

Cuando la resolución fuese favorable, pero por razones de consignación presupuestaria, no fuese posible la prestación del servicio de forma inmediata, se elaborará una Lista de Espera. Estas circunstancias, se hará

constar en la notificación que se practique al interesado con indicación de la puntuación obtenida resultante de la aplicación de los criterios de baremación.

El orden de prioridad para el acceso al servicio se llevará a cabo de acuerdo con la puntuación obtenida y atendiendo a criterios geográficos y de organización del servicio. En los supuestos de expedientes en situación de Lista de Espera con igual puntuación, el factor de antigüedad será determinante a la hora de adjudicación del servicio.

En caso que, al momento de iniciarse la prestación del servicio, la persona solicitante no estuviese de acuerdo con el horario asignado y siempre que sea por motivos justificados, permanecerá en situación de lista de espera.

## **CAPITULO V. Derechos y obligaciones de las personas beneficiarias del servicio.**

### **Artículo 17.-Derechos de las personas beneficiarias del servicio.**

Las personas beneficiarias del servicio tendrán los siguientes derechos:

- 1.Recibir la prestación respetando en todo momento su individualidad y dignidad personal.
- 2.Ser tratados con el respeto y consideración debidos.
- 3.Recibir adecuadamente la prestación con el contenido y la duración que en cada caso se considere, según lo establecido en el proyecto técnico de intervención social.
- 4.Ser orientados hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
- 5.Ser informados puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en el régimen de la prestación.
- 6.Ser oídos por cuantas incidencias se observen en la prestación del Servicio, así como en la calidad del trato humano dispensado.
- 7.La garantía del secreto profesional propio del área de Servicios Sociales sobre cualquier información obtenida en relación con la prestación del servicio, conforme a la legislación vigente.

8. Confidencialidad y tratamiento de los datos personales según lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

9. Ejercitar por escrito reclamación sobre los aspectos y/o mejoras relativas al servicio que está recibiendo.

### **Artículo 18.- Obligaciones de las personas beneficiarias.**

Las personas beneficiarias del servicio y quienes con ellas conviven, quedan obligados a:

1. Facilitar el ejercicio de las tareas del personal auxiliar de atención domiciliaria que presta el servicio, así como poner a su disposición los medios materiales adecuados para el desarrollo de dichas tareas.

2. Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que afecte a la prestación del servicio de atención domiciliaria.

3. Comunicar con suficiente antelación cualquier traslado fuera del domicilio o circunstancia que impida la prestación del servicio.

4. Respetar al personal asignado al servicio.

5. Respetar el horario asignado, permaneciendo en el domicilio durante todo el tiempo de prestación del servicio y no tratar de extenderlo indebidamente.

6. Controlar el horario y días que se han asignado, comunicando cualquier anomalía a la unidad correspondiente.

7. Respetar las tareas acordadas, que se prestarán en la forma y manera que se determine en el documento de compromisos familiares.

8. Comunicar a esta Administración cualquier variación en los datos aportados en la solicitud y que pudieran dar lugar a modificaciones en el servicio, en especial la presencia de familiares, incluso temporalmente, en el domicilio que puedan hacerse cargo de cubrir las necesidades de la persona usuaria durante su estancia.

9. Cumplir los compromisos que se firman al inicio del servicio.

10. Abonar las tasas que, en su caso, pudieran corresponderle tras la aplicación del precio público.

11. La aceptación, por parte de la persona usuaria, del horario que se le asigne y de las posibles modificaciones que determinen desde el servicio municipal, derivadas de los ajustes necesarios para la correcta prestación del servicio.

## **CAPÍTULO VI.-Expedientes positivos y negativos**

### **Artículo 19.- Expedientes positivos.**

Son expedientes positivos y será causa para la concesión del servicio, aquellos cuya tramitación se ajusta a lo regulado en la presente Ordenanza y en los que queda acreditado en cumplimiento de los requisitos y condiciones de acceso regulados en la misma, y en los que la persona solicitante ha obtenido puntuación igual o superior a 10 puntos, una vez aplicado en baremo vigente.

### **Artículo 20. Expedientes negativos.**

Son expedientes negativos, y será causa de denegación del servicio, aquellos que se encuentren en alguna de las siguientes circunstancias:

- a) No cumplir los requisitos y condiciones de acceso al servicio establecidos en la presente Ordenanza, entre ellos, no obtener la valoración mínima exigida.
- b) Cuando la renta per-cápita mensual de la unidad de convivencia supere el 175% del IPREM para personas que viven solas y el 160% del IPREM cuando existen dos o más miembros computables en la misma.
- c) No disponer la vivienda de las condiciones mínimas necesarias para llevar a cabo el servicio, salvo en los casos excepcionales de personas que carecen de vivienda y precisan atención temporal, conforme a los criterios establecidos en la presente ordenanza.
- d) Estar incurso en causa de incompatibilidad de conformidad con lo establecido en el artículo 11.
- e) No aceptación por la persona beneficiaria de la propuesta redactada en los compromisos familiares.

f) Negativa de la persona beneficiaria o de la familia a colaborar en la intervención.

## **CAPÍTULO VII.- Revisión, modificación, suspensión y extinción de la prestación.**

### **Artículo 21. Revisión.**

La Administración, de oficio, efectuará revisiones periódicas, de los expedientes que se encuentren en situación de alta o lista de espera, para su actualización, pudiendo solicitar para ello nueva documentación.

También la persona usuaria del servicio, tanto si se encuentra en situación de alta como en lista de espera para recibir el servicio, podrá solicitar la revisión completa de su expediente mediante la petición expresa y motivada a través de instancia normalizada.

La Administración podrá solicitar a la persona interesada cuanta documentación considere necesaria para llevar a cabo la revisión.

### **Artículo 22. Modificación.**

La alteración de las circunstancias tenidas en cuenta en el inicio del Servicio, podrá dar lugar a una variación del proyecto técnico de intervención social, y a la consiguiente modificación de la prestación del Servicio.

### **Artículo 23. Suspensión.**

a) El servicio se podrá suspender, a petición de la persona beneficiaria, por un periodo no superior a dos meses, en casos de:

- Hospitalización
- Convalecencia
- Desplazamiento
- Cualquier otra causa debidamente justificada

b) Asimismo de oficio por la Administración, se podrá suspender cautelarmente la prestación del Servicio en los casos siguientes:

- Que la persona beneficiaria del servicio o miembros de su entorno lleven a cabo actos que puedan perturbar el normal funcionamiento y ejecución de la prestación.

- Falta de respeto de las normas de corrección en el trato a las personas trabajadoras que se encargan de la prestación directa del servicio, bien sea de hecho o verbal, dando lugar a situaciones ajenas al estricto cumplimiento de la profesión y tareas encomendadas, originadas tanto por la persona usuaria del servicio o miembros de su entorno.
- Por modificación de las circunstancias socio-familiares y económicas de la persona beneficiaria del servicio.

c) La suspensión acordada de oficio se mantendrá mientras persista la situación que la ha provocado, sin que en ningún caso pueda superar el plazo de dos meses. Transcurrido dicho plazo se reanudará el servicio, y si la causa que motivó la suspensión persiste, se procederá a su extinción.

#### **Artículo 24.- Baja o Extinción del servicio.**

La prestación del servicio se extinguirá por alguna de las siguientes causas:

- a) Renuncia expresa de la persona beneficiaria
- b) Fallecimiento de la persona beneficiaria
- c) Ocultación o falsedad comprobada en los datos que han sido tenidos en cuenta para conceder la prestación.
- d) Incumplimiento de las obligaciones establecidas en la concesión del servicio sin causa justificada.
- e) Cuando la conducta habitual de la persona beneficiaria impida la realización de las tareas propias del servicio.
- f) Ingreso en centro en régimen de residencia o de estancia diurna.
- g) Desaparición de la situación de necesidad que motivó la concesión de la prestación.
- h) Impago de la cuota establecida en concepto de precio público, en su caso.
- i) Extinción del periodo de suspensión del servicio.
- j) Cambio de municipio.
- k) No presentación de la documentación requerida, en los plazos marcados por esta Administración, cuando se realice revisión de su expediente.
- l) Incurrir en causa de incompatibilidad con posterioridad a la concesión del servicio de conformidad a lo establecido en el artículo 11 de la presente Ordenanza.
- m) Negativa por parte de la persona usuaria a volver a cursar solicitud del reconocimiento al derecho a los servicios o prestaciones de análoga naturaleza a través del Sistema de Atención a la Dependencia,

incompatibles con el servicio municipal, cuando la persona usuaria hubiera renunciado a las mismas.

### **Disposición Adicional Primera.**

Las personas que a la entrada en vigor de la presente ordenanza fueran beneficiarias del servicio, tanto en situación de alta como de lista de espera, quedan obligados a la presentación de la documentación contemplada en su art 9, apartados 2 y 3, de acreditación de la situación de dependencia. Esta documentación les podrá ser requerida por esta Administración.

### **Disposición Adicional Segunda**

A partir de la entrada en vigor de la presente ordenanza, los técnicos municipales del Servicio de Atención Domiciliaria realizarán la revisión de los expedientes que se encuentran tanto en situación de alta como en situación de lista de espera, siendo de aplicación los criterios establecidos en la presente ordenanza, por los que tendrán que regirse.

Si el resultado de esta revisión es desfavorable para alguna persona que se encuentre en situación de alta se mantendrá el servicio en las mismas condiciones en las que se venía prestado al momento de la revisión, salvo en lo dispuesto para las situaciones de incompatibilidad, que en caso de producirse conllevaría la baja definitiva en el servicio.

### **Disposición Transitoria.**

Los expedientes iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ordenanza en los que no haya recaído resolución, se regirán por lo dispuesto en la misma. A estos efectos, la Administración podrá requerir de las personas interesadas cuanta documentación de la regulada en la presente Ordenanza fuese precisa para la adecuada instrucción y resolución del expediente.

### **Disposición Derogatoria.**

Tras la entrada en vigor de la presente Ordenanza queda derogada la Ordenanza Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio, aprobada por acuerdo de Pleno del Excmo. Ayuntamiento de Murcia, de fecha 30 de mayo de 2002, cuyo texto fue publicado en el B.O.R.M., n.º 108, de 13 de mayo de 2003.

### **Disposición final**

La presente Ordenanza entrará en vigor tras su publicación en el “Boletín Oficial de la Región de Murcia”, y de conformidad con lo establecido en el art. 65.2 y 70.2 de la Ley de Bases de Régimen Local.

## **Anexo I**

### **BAREMO**

#### **A) AUTONOMÍA PERSONAL**

Para valorar el grado de autonomía personal en la realización de las actividades de la vida diaria, se analizarán los 10 *items* siguientes, valorando cada uno hasta un máximo de 5 puntos, conforme a las siguientes condiciones:

- 1- Comida /bebida
- 2- Vestirse/ desvestirse
- 3- Lavarse/arreglarse
- 4- Bañarse/ ducharse
- 5- Control de esfínteres y uso del retrete
- 6- Desplazamiento en la vivienda
- 7- Relación con el entorno
- 8- Capacidad de autoprotección
- 9- Conducta social
- 10- Labores del hogar

◆ Limitaciones graves

5 Puntos

◆ Limitaciones severas. Necesita ayuda o supervisión de otra persona, aunque sea parcial y no en todas las ocasiones.

3 Puntos

◆ Limitaciones ligeras. Puede solo aunque necesita ciertos apoyos o adaptaciones.

2 Puntos

◆ Autonomía completa.

0 Puntos

#### **B) SITUACIÓN SOCIOFAMILIAR**

◆ Ninguna relación con el entorno social. Carencia de familiares o vecinos que le presten una mínima atención.

30 Puntos

◆ No tiene familia o no se relaciona con ella. Sólo se relaciona con vecinos. La atención que recibe es muy poca y totalmente insuficiente.

25 puntos

◆ Tiene relación con familiares y con vecinos. Acuden esporádicamente o cuando se les llama. La atención que recibe es muy deficiente.  
20 Puntos

◆ Los familiares y/o vecinos le atienden con cierta periodicidad. Recibe una atención insuficiente para sus necesidades.  
15 Puntos

◆ Los familiares y/o vecinos le atienden de forma continuada y habitual. No cubren los servicios que precisa.  
10 Puntos

◆ Los familiares y/o vecinos le prestan suficiente atención. Únicamente precisa actuaciones ocasionales para completar lo realizado por su entorno.  
5 Puntos

◆ Se encuentra suficientemente atendido. No precisa la atención del programa  
0 Puntos

### C) SITUACIÓN ECONÓMICA

PUNTUACIÓN	MIEMBROS COMPUTABLES					
	UN MIEMBRO			MÁS DE UN MIEMBRO		
	% I.P.R.E.M.			% I.P.R.E.M.		
<b>40</b>	<134			<119		
<b>30</b>	135	<=	139	120	<=	124
	140	<=	144	125	<=	129
<b>20</b>	145	<=	149	130	<=	134
	150	<=	154	135	<=	139
<b>10</b>	155	<=	159	140	<=	144
	160	<=	164	145	<=	149
<b>0</b>	165	<=	169	150	<=	154
	170	<=	174	155	<=	<b>159</b>
<b>Denegación</b>	<b>&gt;175</b>			<b>&gt;160</b>		

## **D) OTROS FACTORES DE ESPECIAL VULNERABILIDAD SOCIAL**

1. Que en el mismo domicilio convivan con la persona beneficiaria otras personas en situación de discapacidad.

**5 puntos**

2. Familias con graves cargas que necesitan apoyo en su dedicación a la persona beneficiaria, residan o no en el domicilio del solicitante. (partos múltiples, fallecimientos súbitos, quiebra temporal de la capacidad de atención por enfermedad terminal u otras circunstancias sobrevenidas, ...)

**5 puntos**

3. Familias en riesgo o situación de exclusión social y/o problemática socio sanitaria, a las que se esté atendiendo por los servicios sociales municipales.

**5 puntos**

4. Familias en las que se haya detectado situación de desprotección infantil o riesgo social para los menores integrantes de la unidad de convivencia, con las que se esté interviniendo desde los programas municipales de servicios sociales.

**5 puntos**

5. Otras circunstancias especiales, no recogidas en los apartados anteriores, acreditadas por el personal técnico municipal, que suponen un alto riesgo físico, psíquico y/o social para el solicitante y/o su unidad familiar y que pueden derivar o han derivado en una situación de emergencia social.

**5 puntos**

6. Ser el Servicio de Atención Domiciliaria el recurso idóneo

**5 puntos**

7. Si el Servicio de Atención Domiciliaria no es el recurso idóneo, estar en trámite o haber solicitado el recurso idóneo

**5 puntos**