

## Secció III. Altres disposicions i actes administratius

### AJUNTAMENT DE SÓLLER

#### **854** *Reglament de règim intern del servei de teleassistència domiciliària*

##### 1. Objecte del Reglament

És objecte d'aquest Reglament la regulació del SERVEI MUNICIPAL DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA (d'ara endavant STD)

##### 2. Titular del servei

AJUNTAMENT DE SÓLLER

##### 3. Definició del servei

1. El Servei de Teleassistència Domiciliària (STD) és un recurs de caràcter social que, fent ús de la tecnologia adequada, ofereix de manera permanent a la persona usuària una resposta immediata davant determinades eventualitats, bé directament o bé mobilitzant altres recursos, humans o materials, propis de la persona usuària o els existents a la comunitat, amb la finalitat d'afavorir la permanència de la persona usuària en el seu entorn quotidià.

2. El STD es descriu a l'art 23 a) de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears, adscrita als Serveis Socials Comunitaris Bàsics (art. 14.k) i desenvolupa al Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació de serveis d'atenció a persones grans i persones amb discapacitat (BOIB num. 99 de dia 3 de juliol de 2010) modificat pel Decret 54/2013, de 5 de desembre (BOIB de dia 07/12/2013).

3. La finalitat és procurar la seva seguretat i confiança en moments de crisi personals, socials o sanitàries i promoure el contacte amb el seu entorn sociofamiliar, així com evitar o aplaçar la institucionalització.

És un servei que permet intervenir en cas d'urgència en el propi domicili de la persona usuària, que està operatiu les 24 hores els 365 dies de l'any i que proporciona a la persona beneficiària així com als seus familiars un sentiment de tranquil·litat i seguretat.

##### 4. Àmbit territorial

El STD es prestarà únicament dins el terme municipal de Sóller.

##### 5. Objectius del Servei

1. L'objectiu bàsic del Servei és mantenir i potenciar l'autonomia de la persona atesa, i de la seva família o unitat de convivència, perquè la persona pugui romandre al seu domicili el major temps possible, mantenint el control de la pròpia vida.

2. per això els objectius que fonamenten i als qual s'ha de dirigir el Servei són:

- a. estimular i potenciar l'autonomia personal.
- b. Mantenir les persones en el seu àmbit social, servint de suport a les persones cuidadores i prevenint o evitant internaments innecessaris o no desitjats i els conseqüents costos personals, socials i econòmics.
- c. Assegurar la intervenció en casos de crisi personals o socials.

##### 6. Funcionament del servei:

El STD es fonamenta en la utilització, per part de les persones usuàries, d'un equip telefònic que, mitjançant l'activació d'un sol botó, envia a través de la línia telefònica una trucada a un Centre d'Atenció. Les trucades per activació del sistema són ateses a través d'un sistema informàtic que permet disposar de forma immediata de les dades més rellevants de les persones usuàries i establir comunicació bidireccional en mans lliures. A més, en el cas de STD Mòbil el sistema mostrarà l'última posició GPS, així com l'àrea en la qual se situa el terminal segons les antenes de la xarxa de telefonia mòbil a les quals està connectat durant la trucada.

Per tal d'assolir aquest funcionament de forma acurada, s'ha de garantir:

1. la comunicació interpersonal, bidireccional davant qualsevol de les necessitats les vint-i-quatre hores del dia, tots els dies de l'any.
2. L'atenció immediata i adequada davant situacions d'emergència a través de personal especialitzat.
3. La mobilització de recursos davant situacions d'emergències sanitàries, domiciliàries o socials.
4. La prevenció, detectant situacions de risc que es puguin donar.
5. El seguiment permanent de la persona usuària, mitjançant cridades telefòniques periòdiques amb la finalitat d'estar present en la seva vida quotidiana, potenciar hàbits de vida saludable i actualitzar les dades del seu expedient sociosanitari.
6. La gestió d'agendes específiques subscrietes entre l'empresa prestatària del Servei i la persona usuària, a petició d'aquesta, de la seva família o de persones properes, que permetin recordar les preses de medicació, cites o activitats.
7. La realització de cridades informatives sobre campanyes específiques que siguin d'interès per a la persona usuària.

#### **7. Beneficiaris:**

Per ser beneficiaris d'aquest Servei, la persona usuària ha d'estar empadronada al municipi de Sóller i ha de pertànyer a algun dels col·lectius següents:

- a) Persones majors de 65 anys o pensionistes.
- b) Persones amb discapacitat física o psíquica amb un grau del 33% o superior.
- c) Persones amb una dificultat sociosanitària que no queden incloses dins els anterior criteris.

Queden excloses les persones que pateixin malalties neurològiques degeneratives que afectin greument les capacitats intel·lectuals o trastorns mentals o psicològics severes, sempre i quant aquestes malalties no els permetin viure soles. El STD precisa d'un nivell de comprensió i discerniment pel maneig del sistema.

També queden excloses les persones que pateixin deficiències importants d'audició i/o d'expressió oral, sempre i quan l'entitat que presta el servei no disposi dels equipaments adequats per poder prestar els serveis a aquestes persones.

Les persones usuàries han de disposar en el seu domicili de línia telefònica i de subministrament elèctric.

#### **8. Número previst d'usuaris:**

El Servei de Teleassistència és donarà amb un total de 160 terminals.

#### **9. Criteris i procediment d'accés al STD**

Les sol·licituds per rebre el STD es tramitaran a través de la Unitat de Serveis Socials de l'Ajuntament.

Els Serveis Socials estan ubicats a la Plaça Constitució, 1, quarta planta. Els seus horaris d'atenció del públic són de dilluns a divendres de les 9 a les 14h, havent sol·licitat cita prèvia. El número de telèfon de contacte és el 971634836. L'adreça de mail: [serveissocials@a-soller.es](mailto:serveissocials@a-soller.es)

##### **9.1. Sol·licitud**

Amb la sol·licitud es presentarà la documentació següent:

- Fotocòpia del DNI de la persona usuària.
- certificat de convivència de la persona usuària.
- Targeta sanitària de la persona usuària.
- Informe mèdic, assenyalant medicació prescrita.
- Autorització de domiciliació bancària.
- Justificació dels ingressos i despeses de la unitat familiar
- Acceptació voluntària i conscient del STD, mitjançant signatura en els apartats corresponents del document de contracte assistencial.

Els treballadors/es socials del Departament de Serveis Socials han de comprovar la veracitat de les dades i es reserven els drets d'exigir aclariments o altres documents necessaris.

##### **9.2. Valoració**



Un cop admesa la sol·licitud, els treballadors/es socials de Departament de Serveis Socials realitzaran les actuacions pertinents per tal de verificar les circumstàncies socials que porten a la demanda. Així com emetre l'informe social corresponent.

### 9.3. Proposta de resolució

Els expedients de concessió del STD els resoldrà l'Ajuntament de Sóller a la vista de l'informe proposat formulat, pronunciant-se sobre:

- a. si la persona usuària compleix els requisits per ser admesa al STD o si, contràriament, es proposa la denegació de la sol·licitud.
- b. En cas d'admissió, determinar quina serà la tipologia de persona usuària que s'assignarà a la persona beneficiària del STD i quines condicions materials i tècniques es prestarà.

### 9.4. Llista d'espera

En el supòsit que per manca de capacitat del Servei o disponibilitat pressupostària, aquest no es pugui oferir temporalment, les sol·licituds que es presentin d'acord amb el procediment anterior restaran pendents de tramitació fins que les disponibilitat del STD permetin valorar-les.

A aquest efecte, el Departament de Serveis Socials elaborarà un llistat d'espera per rigorós torn de petició.

## 10. Alta en el Servei

Elaborada la proposta tècnica anterior, es realitzen les següents passes:

- a. rebuda la documentació corresponent a la sol·licitud a l'Ajuntament de Sóller i valorada la idoneïtat del Servei, la persona usuària o representant ha de subscriure el contracte assistencial del Servei el qual recull les condicions tècniques i organitzatives.
- b. El Departament comunicar a l'entitat prestadora del Servei les persones que s'han de donar d'alta així com la documentació aportada.
- c. L'alta es produirà en el STD en el moment que s'instal·li el terminal en el domicili.

## 11. Requisits d'accés i permanència

Les persones usuàries hauran d'acreditar:

1. La seva identitat, mostrant per a això el seu DNI o en defecte d'això un altre document d'identificació personal.
2. L'acceptació voluntària i conscient del STD mitjançant signatura en els apartats corresponents del document del contracte assistencial.
3. Que es disposa d'almenys una persona de contacte que autoritza el tractament de les seves dades personals, compta amb clau/s del domicili de les persones usuàries i tindria la possibilitat d'accés al mateix en condicions normals en un temps inferior a trenta minuts des que li sigui requerit per mitjans telemàtics, pel que s'adjuntarà a la sol·licitud d'alta almenys una fitxa de contacte amb clau convenientment farcida i signada. És recomanable comptar amb més persones de contacte per procurar que davant incidències sigui possible la localització d'algú de l'entorn proper de la persona usuària.
4. La compatibilitat de la situació física, psíquica i sensorial de la persona usuària (almenys de la titular en el cas que hi hagi més d'una) amb la prestació del STD, que implica que aquesta tindrà cobertes les seves necessitats bàsiques i podrà activar i entendre el sistema, fent un bon ús del mateix i podent comunicar-se amb el Centre d'Atenció mitjançant el mateix.

Els requisits tècnics necessaris per a la prestació del STD són:

1. Que es disposi de línia telefònica al domicili i que aquesta tingui unes característiques de senyal i transmissió de tons DTMF, suficients perquè l'equip instal·lat pugui interactuar amb garanties amb el Centre d'Atenció.
2. Serà necessari que les persones usuàries realitzin un ús adequat de l'equip de STD, conservant-ho en perfecte estat i col·laborant en la realització de proves periòdiques per assegurar el seu correcte funcionament.

## 12. Preu del servei, actualització del preu i sistema de cobrament:

El preu del servei serà el que estableixi l'Ordenança Fiscal Reguladora de la Taxa per Prestació del Servei vigent.



### 13. Revisió

Quan el Departament dels Serveis Socials o l'Entitat prestadora del Servei tinguin coneixement de la modificació de les circumstàncies que van servir de base per a la concessió, s'ha de revisar l'expedient.

Els/les treballadors/es socials, un cop revisada la documentació que en el seu cas s'hagi presentat o requerit, ha d'elevat la corresponent proposta a la Batlia perquè emeti resolució en el sentit que correspongui.

### 14. Suspensió temporalment

1. la suspensió temporal del Servei es pot produir per l'absència de la persona usuària del domicili, motivada per l'hospitalització, sortida de vacances, estada temporal a centre residencial o altres motius similars, sense que això suposi la retirada de l'equipament domiciliari de teleassistència.

La persona interessada ha de notificar l'absència al departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Sóller o l'empresa adjudicatària del Servei.

El període màxim de suspensió del STD no podrà ser superior a tres mesos continuats. La persona usuària causarà baixa definitiva si supera el període màxim establert.

En casos excepcionals s'ha d'establir un termini concret de tornada. Finalitzat aquest període, i si persisteixen les circumstàncies que van motivar l'alta en el Servei, es reactivarà l'atenció en les condicions en les quals es prestava.

2. Les persones usuàries del STD hauran d'estar degudament informades del procediment a seguir per activar la suspensió temporal, de la reactivació del mateix i del període màxim de suspensió establert.

3. L'empresa o entitat prestadora del Servei ha de comunicar al departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Sóller les peticions de suspensió i de reactivació que rebí.

### 15. Sistema de baixa o cessament del servei.

Les causes de la baixa del servei de teleassistència seran:

- Renúncia de la persona beneficiària.
- Defunció de l'usuari.
- Canvi de municipi de residència.
- Modificació de la situació que va determinar l'inici del servei.
- L'ocultació o falsedat en les dades que s'havien tingut en compte per a la concessió del servei.
- Incompliment de les condicions establertes per a l'ús del servei.
- L'ingrés residencial de l'usuari.
- Altres causes de caràcter greu que impossibilitin la prestació del servei.

En qualsevol moment, la persona que hagi contractat el STD podrà sol·licitar la baixa del mateix.

La baixa en el STD no es farà efectiva fins a la seva formalització per escrit i la retirada o desprogramació de l'equip, tret que després d'un període de TRENTA (30) dies, això últim no hagi estat possible per causa justificada. En aquest cas, el contracte quedarà resolt automàticament.

L'Ajuntament es reserva el dret a interrompre el STD o resoldre de manera immediata la relació amb la persona que ho contracta, si detecta que el motiu pel qual es va cursar l'alta ha finalitzat o es produeix un ús del mateix o situació contrària a la legislació vigent, a aquestes condicions generals o al document de sol·licitud d'alta. També es reserva el dret a resoldre aquesta relació en el cas de detectar-se un ús inadequat o una incorrecta conservació de l'equip específic per a la prestació del STD.

Fora d'aquests supòsits, es podrà en qualsevol moment cursar la baixa i suspendre la prestació del Servei previ avís de TRENTA (30) dies.

### 16. Recursos humans:

El STD disposarà de ràtios i de perfils professionals que estableix la normativa aplicable.

L'Ajuntament assegurarà la qualificació acadèmica/professional necessària del personal del STD per garantir el nivell òptim de qualitat i eficàcia de la prestació.

#### 17. Horaris de la prestació:

El STD es prestarà les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.

#### 18. Drets dels usuaris:

Les persones destinatàries del STD dels Serveis Socials tenen els drets següents:

- Dret a accedir al sistema de serveis socials en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.
- Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i els recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per accedir als serveis, i també sobre altres recursos de protecció social i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit.
- Dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure. El consentiment ha de ser en tot cas per escrit. El consentiment de les persones incapacitades i de les persones menors d'edat s'atorga de conformitat amb el procediment legalment establert per a aquests casos.
- Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.
- Dret a disposar d'un pla individual d'atenció personal o familiar d'acord amb la valoració de la seva situació, que han d'aplicar tècnicament professionals mitjançant procediments reconeguts i acreditats.
- Dret a estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o les prestacions entre les opcions que els presentin les administracions, sempre que aquests fets no vagin en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiquin a qualsevol de les parts que hi intervenen.
- Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent, llevat que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin els serveis socials, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- Dret a la participació regulada en el títol IV de la Llei 4/2009 d'11 de juny de Serveis Socials de les Illes Balears..
- Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- Dret a suggerir i a fer reclamacions.
- Dret a domiciliar-se sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.
- Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

#### 19. Deures dels usuaris:

Les persones destinatàries del STD dels Serveis Socials tenen els deures següents:

- Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en les prestacions i els serveis; seguir el programa d'atenció i les orientacions que s'hagin acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar activament en el procés.

- Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.
- Destinar la prestació econòmica a la finalitat per a la qual fou concedida.
- Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels Serveis Socials.
- Contribuir al finançament del cost del servei quan es tenguí capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.
- Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació.
- Complir el reglament de règim intern.
- Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.
- La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

#### **20. Mecanismes d'informació i participació democràtica:**

Per a les persones usuàries que desitgin presentar queixes, reclamacions i suggeriments sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis, l'Ajuntament de Sóller disposa de l'Reglament de participació ciutadana (BOIB, núm. 26, de 2 de març de 2017).

A l'art. 8, del mateix Reglament informa dels drets que té la ciutadania a presentar queixes i formular suggeriments respecte al funcionament dels serveis públics. Informa que es podrà adreçar aquestes queixes a l'Oficina d'Informació i Registre (Plaça de la constitució, 1, planta baixa) així com a través de la pàgina web de l'Ajuntament ( [www.ajsoller.net](http://www.ajsoller.net) ). Al mateix temps, es disposa d'un termini de trenta dies per a rebre una resposta raonada i escrita del servei competent.

Palma, 2 de febrer de 2019

**El Batle**  
Jaume Servera Servera

