

Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE ES CASTELL

679 *Aprobación definitiva del Reglamento del servicio de ayuda a domicilio de Es Castell*

El Pleno del Ayuntamiento de Es Castell, en sesión celebrada el día 28 de octubre de 2021, acordó aprobar inicialmente el Reglamento del servicio de ayuda a domicilio de Es Castell, acuerdo que se hizo público en el Boletín Oficial de las Islas Baleares núm. 152 de fecha 4 de noviembre de 2021 y en el tablón de edictos del Ayuntamiento.

Dado que durante el plazo de información pública no se ha presentado ninguna reclamación ni alegación, la aprobación inicial se ha convertido en definitiva, por lo que se publica a continuación el texto íntegro de dicho reglamento.

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE ES CASTELL.

Artículo 1

Objeto

El presente reglamento tiene por objeto regular a nivel local la prestación del servicio de ayuda a domicilio (SAD), a partir de la Orden de la Consejera de Bienestar Social en la que se regula este servicio como prestación social básica integrada en el sistema balear de servicios sociales.

Artículo 2

Marco legislativo

El art. 9.2 de la Constitución española establece que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en los que se integra sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de toda la ciudadanía en la vida política, económica, cultural y social.

El Estatuto de Autonomía de las Islas Baleares establece en el art. 12 los principios rectores de la actividad pública, y dispone que las instituciones propias de la comunidad autónoma deben promover, entre otros, la cohesión social y el acceso a los servicios públicos y el derecho a la protección social. La ley 7/1985, reguladora de las bases del régimen local, establece entre las competencias propias de los municipios: la evaluación y la información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social (art. 25.2 e). El artículo 20 de la Ley 4/2009 de servicios sociales de las Islas Baleares establece que las prestaciones del sistema público de servicios sociales pueden ser técnicas, económicas y tecnológicas, definiendo la atención domiciliaria como una prestación técnica. Asimismo, el art. 38.1 a) establece que corresponde a los municipios crear, organizar y gestionar los servicios sociales que consideren necesarios dentro de su municipio, tanto propios como delegados por otras administraciones, de acuerdo con la cartera de servicios sociales y el plan estratégico correspondiente y los planes estratégicos autonómico e insular.

Este Reglamento también se ajusta al Decreto 83/2010, de 25 de junio, por el que se establecen los principios generales del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, la intensidad de protección de los servicios y el régimen de compatibilidad de las prestaciones del SAAD (Servicio de Ayuda y Atención a la Dependencia) en el ámbito de la comunidad autónoma de las Islas Baleares, y se crea la Red Pública de Atención a la Dependencia de las Islas Baleares. El art. 19 del Decreto 86/2010, de 25 de junio, establece las ratios mínimas y condiciones de trabajo del SAD. El artículo 17 del Decreto 54/2013, de 5 de diciembre, de modificación del Decreto 86/2010, de 25 de junio, establece las condiciones comunes a todos los servicios. Con posterioridad el Decreto 31/2016, de 27 de mayo de modificación del Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el que se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a las personas mayores y con discapacidades.

Artículo 3

Titularidad del servicio

La titularidad del servicio pertenece al Ayuntamiento de Es Castell.



Artículo 4

Financiación

- a) El servicio de ayuda domiciliar se financiará con las aportaciones del Gobierno de las Islas Baleares, el Consejo Insular de Menorca, fondos propios municipales y los propios o las propias usuarios o usuarias según precios aprobados por el Ayuntamiento, en la Ordenanza Fiscal nº. 2.7
- b) La aportación de cada usuario o usuaria vendrá determinada en función de los ingresos mensuales de la unidad familiar.
- c) El abono por parte de los usuarios o de las usuarias de la cantidad estipulada, se efectuará mensualmente mediante cargos recurrentes en la cuenta corriente bancaria que haya autorizado la persona interesada en la solicitud.

Artículo 5

Ámbito territorial

El servicio de ayuda a domicilio (SAD) se presta únicamente dentro del término municipal de Es Castell.

Artículo 6

Descripción del servicio

El Servicio de ayuda a domicilio (SAD) es un servicio municipal y/o de entidades locales, de cariz universalista, y se configura como una prestación psicosocial básica del sistema público de servicios sociales.

El SAD constituye todo un conjunto de actuaciones dirigidas a facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, prevenir o retrasar el deterioro individual o social y promover condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, contribuyendo así a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual, mediante la adecuada intervención y soporte de tipo personal, psicosocial, doméstico, educativo y asistencial.

Artículo 7

Objetivos del servicio

- a) Mejorar la calidad de vida de las personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
- b) Prevenir o retrasar el internamiento innecesario de personas que, con una alternativa adecuada, podrían seguir viviendo en su medio habitual, así como favorecer la integración familiar y comunitaria a personas en procesos de institucionalización.
- c) Atender situaciones de riesgos familiares que perjudiquen a algunos de las personas integrantes.
- d) Promover la convivencia de la persona usuaria en el grupo familiar y en su entorno comunitario.
- e) Favorecer el desarrollo de capacidades personales de hábitos de vida adecuados y de habilidades sociales que permitan un mejor desarrollo autónomo.
- f) Colaborar con la familia en los casos en que ésta, por si misma, no pueda atender totalmente las necesidades de la vida diaria de las personas integrantes.

Artículo 8

Prestaciones

A. Servicio de cuidados personales

Es el conjunto de actuaciones de ayuda o apoyo a la persona y/o la familia, que se desarrolla en su domicilio o lugar de residencia habitual, prestado por profesionales adecuados, que atiende a las necesidades básicas y relacionales del usuario o usuaria. Está dirigido a todas las personas con las características descritas en el apartado de "Personas beneficiarias".

Sus objetivos son:

- Conseguir que la persona y/o familia adquiera, mantenga o recupere los recursos, habilidades y hábitos que le permitan mantener una vida más autónoma y satisfactoria posible en su casa, compensando los déficits o carencias que sufre.
- Evitar o retrasar el internamiento de aquellas personas, independientemente de su edad, que a causa de carencias de tipo físico, psíquico o social no puedan seguir viviendo en su domicilio sin ayuda o apoyo, y sin que ello represente un riesgo para a ellos.





- Prevenir situaciones de crisis familiar provocadas por situaciones de sobrecarga en aquellas familias que sufren una problemática que supera sus capacidades.

B. Servicio de cuidados domésticos

Es el conjunto de actividades y tareas cotidianas que se realizan en el hogar, dirigidas al soporte de la autonomía personal. Entre otras, cabe destacar las relacionadas con la alimentación, la vestimenta y el mantenimiento, y la adecuación de la vivienda.

C. Servicio complementarios:

C1. Servicio de comida a domicilio

Es un servicio que permite que personas que por diferentes motivos no pueden cocinar, puedan disponer de comida preparada en su domicilio, facilitando así que se mantengan en éste el máximo tiempo posible. La cuota y el sistema de cobro de este servicio queda definido en el artículo 17

C2. Servicio de préstamo de material adaptado

Es un servicio que permite que personas que lo necesiten puedan recibir material, propio del Ayuntamiento o de otras entidades mediante convenio, para resolver situaciones concretas y específicas de adaptación funcional del hogar, como por ejemplo: sillas de ruedas, camas articuladas, andadores, sillas de baño, grúas elevadoras, muletas,... En este sentido, las personas usuarias firmarán un documento de compromiso de devolver el material o equipamiento entregado en el mismo estado que lo han recibido.

D. Servicio de apoyo emocional al cuidador

Servicio que es complementario para las familias usuarias del servicio de ayuda a domicilio y está dirigido a aquellos miembros de la familia en quienes recae la máxima responsabilidad en el cuidado de la persona mayor y/o discapacitada, una vez detectada la necesidad por parte del equipo profesional del SAD.

Artículo 9

Recursos humanos

El SAD requiere las intervenciones de profesionales de distintas disciplinas para posibilitar una atención integral; por este motivo, el equipo de SAD debe estar formado como mínimo por una persona trabajador/a social (TS), y el equipo de técnicos y técnicas de atención sociosanitaria a personas en el domicilio. Además de estas figuras profesionales también pueden formar parte del equipo del SAD un psicólogo/a y/o un educador/a social.

Artículo 10

Normas de funcionamiento

- El Servicio de Ayuda a Domicilio se concibe como una ayuda al beneficiario y su familia. En ningún momento sustituirá la responsabilidad de ésta.
- El SAD no puede cubrir las necesidades de aquellas personas que en determinadas épocas del año se trasladan fuera del término municipal.
- En período de vacaciones o bajas por enfermedad de las Trabajadoras Familiares se procurará (dentro de las medidas de los posibles) garantizar y continuar la prestación del servicio a través de una trabajadora familiar (TF) sustituta.
- Tanto la trabajadora familiar asignada en un principio, como el horario establecido, pueden ser modificados en cualquier momento si la demanda del servicio lo exige, previo aviso a la persona interesada. El posible cambio tendrá lugar sólo cuando no perjudique sustancialmente a la persona atendida.
- La trabajadora familiar no podrá hacerse cargo de llaves ni de objetos de valor de la persona beneficiaria, salvo los casos pactados previamente, mediante una autorización escrita de las personas firmantes de este documento.
- La persona usuaria paga el servicio que recibe, por lo que no tiene obligación alguna de gratificar los servicios profesionales de la trabajadora familiar.
- Las funciones generales de las trabajadoras familiares son educativas, preventivas y asistenciales. Las actuaciones de limpieza en el domicilio tendrán que cubrir las necesidades básicas de higiene, y no podrán ser un servicio meramente doméstico.
- En caso de no adaptación del hogar a las necesidades del usuario o usuaria y de la trabajadora familiar, se podrá valorar la denegación del servicio.



Artículo 11

Horario del servicio

El servicio de atención domiciliar se presta entre las 7.00 h y las 14.00 h de lunes a viernes no festivos. La franja horaria mínima para la prestación del servicio será de 30 minutos. El tiempo de atención que debe recibir la persona usuaria depende de sus circunstancias personales y de la disponibilidad del servicio, y debe estar establecido en el contrato asistencial.

Artículo 12

Personas beneficiarias

En carácter general lo podrán ser las personas empadronadas en Es Castell, que se especifican en el artículo 5.2 de la Orden de la Consejería de Bienestar Social del Gobierno Balear, de 2 de octubre de 2000. Así como aquellas que sean reconocidas como titulares de derecho según los artículos 5.1 y 5.2 de la Ley 39/2006, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

Con carácter prioritario lo serán todas aquellas personas que se caractericen por ser:

- Personas mayores de 65 años que vivan solas o con sus parejas o familiares con dificultades de autonomía personal.
- Personas con disminuciones físicas, psíquicas o sensoriales sin apoyo familiar que tengan dificultades para realizar algunas de las actividades cotidianas de forma autónoma.
- Personas y/o familias que sufren procesos de convalecencia y requieren soporte para mantenerse en casa durante el mismo.
- Familias o núcleos de convivencia con situaciones relacionales conflictivas, familias desestructuradas o multiproblemáticas con menores en situación de riesgo psicosocial.
- Personas y/o familias que necesitan adquirir hábitos básicos relacionados con actividades cotidianas y con la convivencia.

Artículo 13

Condiciones

1. El ámbito de actuación queda enmarcado dentro del término municipal de Es Castell.
2. El servicio no sufre bajo ninguna circunstancia la responsabilidad de la familia, cuando la haya y colabore. El personal profesional de los servicios sociales no debe tener las llaves del domicilio de las personas beneficiarias, excepto en casos en que exista una autorización firmada por la propia persona usuaria y que la finalidad y actuaciones estén enmarcadas en alguna prestación del Programa de trabajo de ayuda a domicilio.
3. La persona beneficiaria o representante legal, o familia debe firmar un contrato con el Ayuntamiento para el inicio del servicio, en el que consten las condiciones del servicio y los derechos y deberes de ambas partes, y debe estar firmado por la persona usuaria o representante legal, o familiar y, de parte de la institución, por la persona responsable del SAD.
4. Cualquier queja o sugerencia podrá realizarse mediante instancia a disposición de las personas beneficiarias o representantes. Así como solicitar cita con la trabajadora social de referencia y hacerlo constar de forma directa.
5. La vivienda donde se realice el SAD debe reunir un mínimo de condiciones de habitabilidad.

Artículo 14

Tramitación de las solicitudes

Las solicitudes/Instancias las tramitarán en el departamento de servicios sociales del Ayuntamiento. El procedimiento es el siguiente:

- Recepción de la demanda que efectúa el usuario, otra persona que conoce la situación u otros servicios, siempre en representación de la persona afectada.
- Realizar las entrevistas y visitas a domicilio necesarias, recoger la información y la documentación establecida, que permitan identificar las necesidades y realizar el diagnóstico, la fijación de los objetivos y determinar la modalidad del servicio, el horario y el calendario.
- Análisis de la demanda y diagnóstico social, y si es necesario realizar una visita a domicilio que para conseguir un mayor grado de conocimiento de la situación.
- En caso de admisión, se pactará el contrato asistencial, en el que se especifica: los servicios que recibirán, las tareas que se realizarán, el número de horas y días, cantidad económica que tendrán que abonar, al que se compromete el usuario o usuaria y al que se compromete la familia. Estos acuerdos serán firmados por todas las partes implicadas.
- Elaboración de una propuesta de programa de trabajo de ayuda a domicilio, o la denegación del caso.
- La persona TS, antes de que comience la intervención del servicio, lo pone en conocimiento de los otros profesionales que deben





ejecutar el plan de trabajo (persona técnica de atención sociosanitaria a personas en el domicilio y auxiliares del hogar) y se concretan los espacios de regulación y supervisión.

- Nombrar un referente para cada Servicio de Atención Domiciliaria.
- Evaluación y seguimiento: se mide el grado de consecución de los objetivos que se habían propuesto, el grado de satisfacción de la persona usuaria y de las incidencias surgidas. La evaluación es conjunta del equipo de SAD (TS, persona técnica de atención sociosanitaria a personas en el domicilio y auxiliares del hogar). Se entiende que si no existe ninguna incidencia el servicio es prestado de forma adecuada.

Lista de espera

Las solicitudes que, aun cumpliendo los requisitos de acceso a la prestación del servicio de SAD, no se puedan atender por falta de recursos, tanto personales como materiales o técnicos, estarán pendientes de resolución final, conformando una lista de espera, cuyo orden sólo podrá modificarse en los casos de extrema y grave necesidad que el órgano responsable de la prestación de los servicios considere oportuno, basándose en los pertinentes informes sociales.

Artículo 15

Solicitud del servicio

Las solicitudes se tendrán que presentar mediante los trámites electrónicos o de manera presencial en la administración (Registro de entrada del Ayuntamiento o bien en el Registro de entrada de los Servicios Sociales de Es Castell).

Se debe presentar el modelo de Solicitud - instancia de prestaciones sociales / Servicio de Ayuda a Domicilio, junto con los siguientes documentos:

- DNI / NIE
- Tarjeta sanitaria
- Ingresos núcleo familiar mensuales
- Cualquier otra documentación que ayude a valorar la situación de la persona que solicita el servicio.
- Informe de salud actualizado de la situación física-psíquica de la persona interesada.

Artículo 16

Causas de la extinción

- a) A petición de la persona beneficiaria.
- b) Por fallecimiento de la persona beneficiaria.
- c) Por ocultación o falsedad comprobada de los datos que se han tenido en cuenta para conceder la prestación.
- d) Por traslado de domicilio a otro municipio, y siempre que se modifiquen las circunstancias personales de la persona beneficiaria.
- e) Por dificultar de forma grave y comprobada las tareas de los profesionales que intervienen en el SAD
- f) Por que se hayan cumplido los objetivos establecidos en la programación.
- g) Por falta de pago de la cantidad estipulada.

Artículo 17

Cuotas y sistema de cobro

La cuota definitiva a pagar se fijará en función de los ingresos mensuales, de acuerdo con el precio público regulado por la Ordenanza fiscal nº. 2.7.

Se podrá conceder una bonificación, que podrá llegar hasta la exención total de la cuota, cuando la persona beneficiaria justifique su incapacidad económica y la de sus y sus familiares para atender a dicho pago. La trabajadora social, una vez comprobadas las circunstancias alegadas, propondrá la bonificación que considere oportuna o la exención total de la cuota.

De manera excepcional, la trabajadora social podrá valorar la exención total de la cuota en los casos de personas en exclusión social, enfermedad mental e indigencia, sin red familiar, carencia de higiene, alcoholismo, así como para prevenir situaciones de riesgo donde se encuentre haya menores.

El servicio de ayuda domiciliaria, como el servicio complementario de la comida a domicilio, el pago de las cuotas debe efectuarse por

mensualidades vencidas, en la cuenta corriente bancaria que haya autorizado la persona interesada en la solicitud, mediante autoliquidación según el servicio prestado.

En cuanto al servicio de préstamo de material adaptado, el servicio es gratuito dado que es un préstamo y las personas beneficiarias firman un contrato con el compromiso de su cuidado.

Artículo 18

Derechos y deberes de las personas usuarias

1. Derechos de las personas usuarias

- a) Derecho a acceder y disfrutar de los servicios en condiciones de igualdad, cuando cumplan los requisitos establecidos en este reglamento para ser usuario o usuaria.
- b) Derecho a no ser discriminadas en el tratamiento por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión, edad, estado de salud o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- c) Derecho a ser tratadas con respeto y profesionalidad por los/las profesionales adscritos al servicio.
- d) Derecho a la intimidad personal y familiar, y a la no divulgación sin su consentimiento expreso de los datos personales que figuren en sus expedientes o historiales, o en otros tipos de ficheros, archivos, cualquiera que sea su soporte.
- e) Derecho a la continuidad en la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas, sin perjuicio de acuerdos o cláusulas de estabilización o revisión establecidas en los contratos asistenciales.
- f) Derecho a la información de las condiciones de acceso y prestación de los servicios de los que sea usuario o usuaria, y en consecuencia, a que se les entregue un ejemplar del contrato asistencial.
- g) Derecho a la elección del servicio más adecuado, con el asesoramiento profesional en el proceso de decisión.
- h) Derecho a presentar, en cualquier forma admitida en Derecho, reclamaciones, quejas o sugerencias relativas al funcionamiento del servicio, y recibir una respuesta adecuada.

2. Deberes de las personas usuarias

- a) Informar, sin esconder ni falsear, sobre las circunstancias personales, familiares y sociales que determinen la necesidad de prestación.
- b) Informar a los Servicios Sociales municipales de cualquier modificación de sus circunstancias sociales y personales que puedan afectar al funcionamiento o las condiciones de prestación del servicio.
- c) Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos en las prestaciones y servicios; seguir el programa de atención y las orientaciones que se hayan acordado con el personal profesional competente; y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- d) Corresponsabilizarse con el coste de la prestación del servicio en función de los ingresos familiares mensuales, de acuerdo con el precio público publicado en la Ordenanza Fiscal nº. 2,7.
- e) Respetar los pactos, acuerdos y compromisos, así como el plan de trabajo establecidos con los/las profesionales de los servicios sociales municipales como condiciones de la prestación del servicio sociales de que se trate.
- f) Destinar la prestación a la finalidad para la que fue concedida.
- g) Respetar a las personas que prestan el servicio y tratarlas con corrección.
- h) Respetar los horarios de funcionamiento y/o prestación de los servicios, así como otras disposiciones que se determine mediante reglamentos de régimen interno del servicio o establecimiento que se adscriba.
- i) Cumplir el reglamento de régimen interno.
- j) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestamista del servicio.

Artículo 19

Entrada en vigor

Este reglamento entrará en vigor cuando se publique en el BOIB, transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/85 de bases de régimen local.

Es Castell, documento firmado electrónicamente (28 de enero de 2022)

La alcaldesa
Juana Escandell Salom

