

Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DES CASTELL

679***Aprovació definitiva del Reglament del servei d'ajuda a domicili des Castell***

El Ple de l'Ajuntament des Castell, en sessió celebrada el dia 28 d'octubre de 2021, va acordar aprovar inicialment el Reglament del servei d'ajuda a domicili des Castell, acord que es va fer públic en el Butlletí Oficial de les Illes Balears núm. 152 de data 4 de novembre de 2021 i al tauler d'edictes de l'Ajuntament.

Atès que durant el termini d'informació pública no s'hi ha presentat cap reclamació ni al·legació, l'aprovació inicial ha esdevingut definitiva, motiu pel qual es publica a continuació el text íntegre de l'esmentat reglament.

REGLAMENT DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI DES CASTELL

Article 1

Objecte

El present reglament té per objecte regular a nivell local la prestació del servei d'ajuda a domicili (SAD), a partir de l'Ordre de la Consellera de Benestar Social en la que es regula aquest servei com a prestació social bàsica integrada en el sistema balear de serveis socials.

Article 2

Marc legislatiu

L'art. 9.2 de la Constitució espanyola estableix que correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en què s'integra siguin reals i efectives, remoure els obstacles que n' impedeixin o en dificultin la plenitud i facilitar la participació de tota la ciutadania en la vida política, econòmica, cultural i social.

L'Estatut d'autonomia de les Illes Balears estableix en l'art. 12 els principis rectors de l'activitat pública, i disposa que les institucions pròpies de la comunitat autònoma han de promoure, entre d'altres, la cohesió social i l'accés als serveis públics i el dret a la protecció social. La llei 7/1985, reguladora de les bases del règim local, estableix entre les competències pròpies dels municipis: l'avaluació i la informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social (art. 25.2 e). L'article 20 de la Llei 4/2009 de serveis socials de les Illes Balears estableix que les prestacions del sistema públic de serveis socials poden ser tècniques, econòmiques i tecnològiques, i defineix l'atenció domiciliària com una prestació tècnica. Així mateix, l'art. 38.1 a) estableix que correspon als municipis crear, organitzar i gestionar els serveis socials que considerin necessaris dins del seu municipi, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent i els plans estratègics autonòmic i insular.

Aquest Reglament també s'atén al Decret 83/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals del procediment per al reconeixement de la situació de dependència, la intensitat de protecció dels serveis i el règim de compatibilitat de les prestacions del SAAD (Servei d'Ajuda i Atenció a la Dependència) en l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears, i es crea la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència de les Illes Balears. L'art. 19 del Decret 86/2010, de 25 de juny, estableix les ràtios mínimes i condicions de treball del SAD. L'article 17 del Decret 54/2013, de 5 de desembre, de modificació del Decret 86/2010, de 25 de juny, estableix les condicions comunes a tots els serveis. Amb posterioritat el Decret 31/2016, de 27 de maig de modificació del Decret 86/2010, de 25 de juny, pel que s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a les persones majors i amb discapacitats.

Article 3

Titularitat del servei

La titularitat del servei pertany a l'Ajuntament des Castell.

Article 4

Finançament

a) El servei d'ajuda domiciliària es finançarà amb les aportacions del Govern de les Illes Balears, el Consell Insular de Menorca, fons propis municipals i els propis o les pròpies usuaris o usuàries segons preus aprovats per l'Ajuntament, en l'Ordenança Fiscal núm. 2.7



- b) L'aportació de cada usuari o usuària vindrà determinada en funció dels ingressos mensuals de la unitat familiar.
- c) L'abonament per part dels usuaris o de les usuàries de la quantitat estipulada, s'efectuarà mensualment mitjançant càrrecs recurrents al compte corrent bancari que hagi autoritzat la persona interessada a la sol·licitud.

Article 5

Àmbit territorial

El servei d'ajuda a domicili (SAD) es presta únicament dins el terme municipal des Castell.

Article 6

Descripció del servei

El Servei d'ajuda a domicili (SAD) és un servei municipal i/o d'entitats locals, de caire universalista, i es configura com una prestació psicosocial bàsica dels sistema públic de serveis socials.

El SAD constitueix tot un conjunt d'actuacions dirigides a facilitar el desenvolupament o manteniment de l'autonomia personal, prevenir o retardar el deteriorament individual o social i promoure condicions favorables en les relacions familiars i de convivència, contribuint així a la integració i permanència de les persones en el seu entorn habitual, mitjançant l'adequada intervenció i suport de tipus personal, psicosocial, domèstic, educatiu i assistencial.

Article 7

Objectius del servei

- a) Millorar la qualitat de vida de les persones o grups familiars amb dificultats en la seva autonomia.
- b) Prevenir o retardar l'internament innecessari de persones que, amb una alternativa adequada, podrien seguir vivint en el seu medi habitual, així com afavorir la integració familiar i comunitària a persones en processos de es institucionalització.
- c) Atendre situacions de riscos familiars que perjudiquin alguns de les persones integrants.
- d) Promoure la convivència de la persona usuària en el grup familiar i en el seu entorn comunitari.
- e) Afavorir el desenvolupament de capacitats personals d'hàbits de vida adequats i d'habilitats socials que permetin un millor desenvolupament autònom.
- f) Col·laborar amb la família en els casos en que aquesta, per així mateixa, no pugui atendre totalment les necessitats de la vida diària de les persones integrants.

Article 8

Prestacions

A. Servei d'atencions personals

És el conjunt d'actuacions d'ajuda o suport a la persona i/o la família, que es desenvolupa en el seu domicili o lloc de residència habitual, prestat per professionals adients, que atén les necessitats bàsiques i relacionals de l'usuari o usuària. Està adreçat a totes les persones amb les característiques descrites a l'apartat de «Persones beneficiàries».

Els seus objectius són:

- Aconseguir que la persona i/o família adquireixi, mantengui o recuperi els recursos, les habilitats i els hàbits que el permetin mantenir una vida més autònoma i satisfactòria possible a casa seva, i compensar els dèficits o mancances que pateix.
- Evitar o retardar l'internament d'aquelles persones, independentment de la seva edat, que a causa de mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc per a ells.
- Prevenir situacions de crisi familiar provocades per situacions de sobrecàrrega en aquelles famílies que pateixen una problemàtica que supera les seves capacitats.

B. Servei d'atencions domèstiques

És el conjunt d'activitats i tasques quotidianes que es realitzen a la llar, dirigides al suport de l'autonomia personal. Entre d'altres, cal destacar les relacionades amb l'alimentació, la vestimenta i el manteniment, i l'adequació de l'habitatge.

C. Servei complementar:**C1. Servei de menjar a domicili**

És un servei que permet que persones que per diferents motius no poden cuinar, puguin disposar de menjar preparat al seu domicili, facilitant així que es mantenguin en aquest el màxim temps possible. La quota i el sistema de cobrament d'aquest servei queda definit a l'article 17

C2. Servei de préstec de material adaptat

És un servei que permet que persones que ho necessitin puguin rebre material, propi de l'Ajuntament o d'altres entitats mitjançant conveni, per a resoldre situacions concretes i específiques d'adaptació funcional de la llar, com per exemple: cadires de rodes, llits articulats, caminadors, cadires de bany, grues elevadores, crosses,... En aquest sentit, les persones usuàries signaran un document de compromís de tornar el material o equipament lliurat en el mateix estat que l'han rebut.

D. Servei de suport emocional al cuidador

Servei que és complementari per a les famílies usuàries del servei d'ajuda a domicili i està dirigit a aquells membres de la família en qui recau la màxima responsabilitat en la cura de la persona gran i/o discapacitada, una vegada detectada la necessitat per part de l'equip professional del SAD.

Article 9**Recursos humans**

El SAD requereix les intervencions de professionals de distintes disciplines per possibilitar una atenció integral; per aquest motiu, l'equip de SAD ha d'estar format com a mínim per una persona treballador/a social (TS), i l'equip de tècnics i tècniques d'atenció sociosanitària a persones en el domicili. A més d'aquestes figures professionals també poden formar part de l'equip del SAD un psicòlog/a i/o un educador/a social.

Article 10**Normes de funcionament**

- El Servei d'Ajuda a Domicili es concep com una ajuda al beneficiari/a i a la seva família. En cap moment substituirà la responsabilitat d'aquesta.
- El SAD no pot cobrir les necessitats d'aquelles persones que, en determinades èpoques de l'any, es traslladen fora del terme municipal.
- En període de vacances o baixes per malaltia de les Treballadores Familiars es procurarà (dins de les mesures dels possibles) garantir i continuar la prestació del servei a través d'una treballadora familiar (TF) substituïda.
- Tant la treballadora familiar assignada en un principi, com l'horari establert, poden ser modificats en qualsevol moment si la demanda del servei ho exigeix, amb previ avís a la persona interessada. El possible canvi tindrà lloc només quan no perjudiqui substancialment a la persona atesa.
- La treballadora familiar no podrà fer-se càrrec de claus ni d'objectes de valor de la persona beneficiària, excepte els casos pactats prèviament, mitjançant una autorització escrita de les persones firmants d'aquest document.
- La persona usuària paga el servei que rep, per la qual cosa no té cap obligació de gratificar els serveis professionals de la treballadora familiar.
- Les funcions generals de les Treballadores Familiars són educatives, preventives i assistencials. Les actuacions de neteja en el domicili hauran de cobrir les necessitats bàsiques d'higiene, i no podran ser un servei merament domèstic.
- En cas de no adaptació de la llar a les necessitats de l'usuari o usuària i de la treballadora Familiar, es podrà valorar la denegació del servei.

Article 11**Horari del servei**

El servei d'atenció domiciliària es presta entre les 7.00 h i les 14.00 h de dilluns a divendres no festius. La franja horària mínima per a la prestació del servei és de 30 minuts. El temps d'atenció que ha de rebre la persona usuària depèn de les seves circumstàncies personals i de la disponibilitat del servei, i ha d'estar establert en el contracte assistencial.

Article 12**Persones beneficiàries**

En caràcter general ho podran ser les persones empadronades a Es Castell, que s'especifiquen a l'article 5.2 de l'Ordre de la Conselleria de

Benestar Social del Govern Balear, de 2 d'octubre de 2000. Així com aquelles que siguin reconegudes com a titulars de dret segons els articles 5.1 i 5.2 de la Llei 39/2006, de promoció e l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

- Amb caràcter prioritari ho seran totes aquelles persones que es caracteritzen per ser:
- Persones majors de 65 anys que visquin soles o amb les seves parelles o familiars amb dificultats d'autonomia personal.
- Persones amb disminucions físiques, psíquiques o sensorials sense suport familiar que tinguin dificultats per a realitzar algunes de les activitats quotidianes de manera autònoma.
- Persones i/o famílies que pateixen processos de convalsència i requereixen suport per a mantenir-se a casa durant el mateix.
- Famílies o nuclis de convivència amb situacions relacionals conflictives, famílies desestructurades o multiproblemàtiques amb menors amb situació de risc psicosocial.
- Persones i/o famílies que necessiten adquirir hàbits bàsics relacionats amb activitats quotidianes i amb la convivència.

Article 13

Condicions

1. L'àmbit d'actuació queda emmarcat dins dels terme municipal des Castell.
2. El servei no supleix sota cap circumstància la responsabilitat de la família, quan n'hi hagi i col·labori. El personal professional dels serveis socials no ha de tenir les claus del domicili de les persones beneficiàries, excepte en casos en què hi hagi una autorització signada per la pròpia persona usuària i que la finalitat i actuacions estiguin emmarcades en alguna prestació del Programa de treball d'ajuda a domicili.
3. La persona beneficiària o representant legal, o família ha de signar un contracte amb l'Ajuntament per a l'inici del servei, en el qual constin les condicions del servei i els drets i deures d'ambdues parts, i ha d'estar firmat per la persona usuària o representant legal, o familiar i, de part de la institució, per la persona responsable del SAD.
4. Qualsevol queixa o suggeriment es pot fer mitjançant una instància que hi ha a disposició de les persones beneficiàries o representants. Així com sol·licitar cita amb la treballadora social de referència i fer-ho constar de manera directe.
5. L'habitatge on es realitzi el SAD ha de reunir un mínim de condicions d'habitabilitat.

Article 14

Tramitació de les sol·licituds

Les sol·licituds / Instàncies les tramitaran el departament de serveis socials de l'Ajuntament. El procediment és el següent:

- Recepció de la demanda que efectua la persona usuària, una altra persona que coneix la situació o altres serveis, sempre en representació de la persona afectada.
- Realitzar les entrevistes i les visites a domicili necessàries, recollir la informació i la documentació establerta, que permetin identificar les necessitats i realitzar el diagnòstic, la fixació dels objectius i determinar la modalitat del servei, l'horari i el calendari.
- Anàlisi de la demanda i diagnòstic social, i si cal realitzar una visita a domicili que per aconseguir un major grau de coneixement de la situació.
- En cas d'admissió, es pactarà el contracte assistencial, en el qual s'especifica: els serveis que rebran, les tasques que es realitzaran, el numero d'hores i dies, quantitat econòmica que hauran d'abonar, a què es compromet l'usuari o usuària i a què es compromet la família. Aquests acords seran signats per totes les parts implicades.
- Elaboració d'una proposta de programa de treball d'ajuda a domicili, o la denegació del cas.
- La persona TS, abans que comenci la intervenció del servei, ho posa en coneixement dels altres professionals que han d'executar el pla de feina (persona tècnica d'atenció sociosanitària a persones en el domicili i auxiliars de la llar) i es concreten els espais de regulació i supervisió.
- Nomenar un referent per a cada Servei d'Atenció Domiciliària.
- Avaluació i seguiment: es mesura el grau de consecució dels objectius que s'havien proposat, el grau de satisfacció de la persona usuària i de les incidències sorgides. L'avaluació és conjunta de l'equip de SAD (TS, persona tècnica d'atenció sociosanitària a persones en el domicili i auxiliars de la llar). S'entén que si no hi ha cap incidència el servei és prestat de manera adequada.

Llista d'espera

Les sol·licituds que, tot i complir els requisits d'accés a la prestació del servei de SAD, no es puguin atendre per manca de recursos, tant personals com materials o tècnics, restaran pendents de resolució final, tot conformant una llista d'espera, l'ordre de la qual només es podrà modificar en els casos d'extrema i greu necessitat que l'òrgan responsable de la prestació dels serveis consideri oportú, basant-se en els pertinents informes socials.

**Article 15****Sol·licitud del servei**

Les sol·licituds s'hauran de presentar mitjançant els tràmits electrònics o de manera presencial a l'administració (Registre d'entrada de l'Ajuntament o bé al Registre d'entrada dels Serveis Socials des Castell).

S'ha presentar el model de Sol·licitud - instància de prestacions socials / Servei d'Ajut a Domicili, juntament amb el següents documents:

- DNI / NIE
- Targeta sanitària
- Ingressos nucli familiar mensuals
- Qualsevol altra documentació que ajudi a valorar la situació de la persona que sol·licita el servei.
- Informe de salut actualitzat de la situació física-psíquica de la persona interessada.

Article 16**Causes de l'extinció**

- a) A petició de la persona beneficiària.
- b) Per defunció de la persona beneficiària.
- c) Per ocultació o falsedat comprovada de les dades que s'han tingut en compte per concedir la prestació.
- d) Per trasllat de domicili a un altre municipi, i sempre que es modifiquin les circumstàncies personals de la persona beneficiària.
- e) Per dificultar de manera greu i comprovada les tasques dels professionals que intervenen en el SAD
- f) Perquè s'hagin complert els objectius establerts en la programació.
- g) Per manca de pagament de la quantitat estipulada.

Article 17**Quotes i sistema de cobrament**

La quota definitiva a pagar es fixarà en funció dels ingressos mensuals, d'acord amb el preu públic regulat per l'Ordenança fiscal núm. 2.7.

Es podrà concedir una bonificació, que podrà arribar fins a l'exempció total de la quota, quan la persona beneficiària justifiqui la seva incapacitat econòmica i la dels seus i les seves familiars per atendre el susdit pagament. La treballadora social, una vegada comprovades les circumstàncies al·legades, proposarà la bonificació que consideri oportuna o l'exempció total de la quota.

De manera excepcional, la treballadora social podrà valorar l'exempció total de la quota en els casos de persones en exclusió social, malaltia mental i indigència, sense xarxa familiar, manca d'higiene, alcoholisme, així com per prevenir situacions de risc on hi hagi menors.

El servei d'ajuda a domiciliària, com el servei complementari del menjar a domicili, el pagament de les quotes s'ha d'efectuar per mensualitats vençudes, al compte corrent bancari que hagi autoritzat la persona interessada a la sol·licitud, mitjançant autoliquidació segons el servei prestat.

Pel que fa al servei de préstec de material adaptat, el servei és gratuït atès que és un préstec i les persones beneficiàries signen un contracte amb els compromís de la seva cura.

Article 18**Drets i deures de les persones usuàries****1. Drets de les persones usuàries**

- a) Dret a accedir i gaudir dels serveis en condicions d'igualtat, quan compleixin els requisits establerts en aquest reglament per a ser-ne usuari o usuària.
- b) Dret a no ser discriminades en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió, edat, estat de salut o qualsevol altre condició o circumstància personal o social.
- c) Dret a ser tractades amb respecte i professionalitat pels/per les professionals adscrits al servei.
- d) Dret a la intimitat personal i familiar, i a la no divulgació sense el seu consentiment exprés de les dades personals que figurin en





els seus expedients o historials, o en altres tipus de fitxers, arxius, sigui quin sigui el seu suport.

e) Dret a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes, sens perjudici d'acords o clàusules d'estabilització o revisió establertes en els contractes assistencials.

f) Dret a la informació de les condicions d'accés i prestació dels serveis dels quals en sigui usuari o usuària, i en conseqüència, a que se'ls lliuri un exemplar del contracte assistencial.

g) Dret a l'elecció del servei més adient, amb l'assessorament professional en el procés de decisió.

h) Dret a presentar, en qualsevol forma admesa en Dret, reclamacions, queixes o suggeriments relatives al funcionament del servei, i a rebre'n una resposta adequada.

2. Deures de les persones usuàries

a) Informar, sense amagar ni falsejar, sobre les circumstàncies personals, familiars i socials que determinin la necessitat de prestació.

b) Informar als Serveis Socials municipals de qualsevol modificació de les seves circumstàncies socials i personals que puguin afectar el funcionament o les condicions de prestació del servei.

c) 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.

d) Corresponsabilitzar-se amb el cost de la prestació del servei en funció dels ingressos familiars mensuals, d'acord amb el preu públic publicat en l'Ordenança Fiscal núm. 2,7.

e) Respectar els pactes, acords i compromisos, així com el pla de treball establerts amb els/les professionals dels serveis socials municipals com a condicions de la prestació del servei socials que es tracti.

f) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual fou concedida.

g) Respectar les persones que presten el servei i tractar-les amb correcció.

h) Respectar els horaris de funcionament i/o prestació dels serveis, així com altres disposicions que es determini mitjançant reglaments de règim intern del servei o establiment que s'hi adscrigui.

i) Complir el reglament de règim intern.

j) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.

Article 19

Entrada en vigor

Aquest reglament entrarà en vigor quan es publiqui en el BOIB, un cop transcorregut el termini previst a l'article 65.2 de la Llei 7/85 de bases de règim local.

Es Castell, document signat electrònicament (28 de gener de 2022)

La batllessa

Juana Escandell Salom