



Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT D'ALAIOR

1920*Aprovació definitiva Reglament del Servei d'Ajuda a Domicili d'Alaior (SAD)***Exp. núm.:** 417/2021

Feim públic que durant el termini d'exposició del reglament del servei d'atenció domiciliària no s'ha presentat cap al·legació per la qual cosa es considera aprovat definitivament i es procedeix a la publicació íntegra del text.

REGLAMENT DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI D'ALAIOR

Article 1

Objecte

El present Reglament té per objecte regular en l'àmbit local la prestació del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD), a partir de l'Ordre de la consellera de Benestar Social que regula aquest servei com a prestació social bàsica integrada en el sistema balear de serveis socials.

Article 2

Descripció del servei

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

El SAD constitueix tot un conjunt d'actuacions dirigides a facilitar el desenvolupament o el 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 la permanència de les persones en el seu entorn habitual mitjançant l'adequada intervenció i el suport de tipus personal, psicosocial, domèstic, educatiu i assistencial.

Article 3

Objectius del servei

1. Millorar la qualitat de vida de les persones o grups familiars amb dificultats en la seva autonomia.
2. 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 desinstitucionalització.
3. Atendre situacions de riscos familiars que perjudiquin alguns dels seus membres.
4. Promoure la convivència de la persona usuària en el grup familiar i en el seu entorn comunitari.
5. Afavorir el desenvolupament de capacitats personals d'hàbits de vida adequats i d'habilitats socials que permetin un millor desenvolupament autònom.
6. Col·laborar amb la família en els casos en què aquesta, per ella mateixa, no pugui atendre totalment les necessitats de la vida diària dels seus membres.

Article 4

Serveis que es donen

A. Servei d'atencions personals

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



Els objectius són:

- Aconseguir que la persona i/o família adquireixi, mantengui o recuperi els recursos, les habilitats i els hàbits que li 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 al 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 altres, cal destacar les relacionades amb l'alimentació, la vestimenta i el manteniment, i l'adequació de l'habitatge.

C. Servei d'ajudes tècniques

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, amb la qual cosa se'ls facilita que es mantinguin a casa el màxim de temps possible.

C2. Servei de préstec de material adaptat

És un servei de caràcter gratuït que permet que persones que ho necessitin rebin material propi de l'Ajuntament o d'altres entitats mitjançant conveni per tal de resoldre situacions concretes i específiques d'adaptació funcional de la llar, com per exemple: cadires de rodes, llits articulats, caminadors, matalassos antiescares, cadires de bany, grues elevadores, croses, etc. 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 a la persona cuidadora

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

Article 5

Persones beneficiàries

Amb caràcter general ho podran ser les persones empadronades a Alaior, especificades en l'article 5.2 de l'Ordre de la Conselleria de Benestar Social del Govern de les Illes Balears de 2 d'octubre de 2000.

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 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 convalescència i requereixen suport per a mantenir-se a casa durant aquest temps.
- Famílies o nuclis de convivència amb situacions relacionals conflictives, famílies desestructurades o multiproblemàtiques amb menors en situació de risc psicosocial.
- Persones i/o famílies que necessiten adquirir hàbits bàsics relacionats amb activitats quotidianes i amb la convivència.

Article 6

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 complexin 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 altra condició o circumstància personal o social.



- c) Dret a ser tractades amb respecte i professionalitat pels 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/ària i, en conseqüència, 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 relatius al funcionament del servei i a rebre'n una resposta adequada.

2. Deures de les persones usuàries:

- a) Informar, sense amagar ni falsejar, de les circumstàncies personals, familiars i socials que determinin la necessitat de prestació.
- b) Informar els 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) Corresponsabilitzar-se amb el cost de la prestació del servei en funció dels ingressos familiars mensuals, d'acord amb el preu públic publicat en data 10/12/2019 en el BOIB núm. 166, que es determina literalment en l'article 4.
- d) Respectar els pactes, els acords i els compromisos, així com el pla de treball establerts amb els i les professionals dels Serveis Socials Municipals com a condicions de la prestació del servei social de què es tracti.
- e) Respectar les persones que presten el servei i tractar-les amb correcció.
- f) Respectar els horaris de funcionament i/o prestació dels serveis, així com altres disposicions que es determinin mitjançant reglaments de règim intern del servei o establiment que s'hi adscriu.

Article 7

Quotes

La quota definitiva a pagar es fixarà en funció dels ingressos mensuals, d'acord amb el preu públic publicat en data 10/12/2019 en el BOIB núm. 166 i modificat per Acord de la Junta de Govern Local de dia 5 de juliol de 2021, que es determina en l'article 4 i consta publicat al portal de transparència de l'Ajuntament d'Alaior.

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 familiars per atendre el susdit pagament. La treballadora o treballador 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 o treballador 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.

Article 8

Sol·licitud del servei

Les sol·licituds s'hauran de presentar utilitzant obligatòriament el tràmit habilitat a l'efecte a la seu electrònica (Sol·licitud de prestacions socials > Servei d'Ajuda a Domicili). El model de sol·licitud contindrà les declaracions responsables que estableixen el compliment dels requisits i l'autorització a l'Ajuntament d'Alaior per fer les consultes que fossin necessàries per comprovar el compliment dels requisits i la valoració de la sol·licitud, i també l'autorització de l'ordre de domiciliació bancària per fer els càrrecs relatius al servei contractat.

Les persones que no disposin de nacionalitat espanyola o permís de residència hauran d'aportar una còpia del seu passaport.

En cas que no s'autoritzi l'Ajuntament per comprovar les circumstàncies personals que s'al·leguin, s'haurà d'aportar telemàticament la documentació que figura en el model de sol·licitud que acrediti les circumstàncies que en cada cas es doni en la persona sol·licitant.

Els documents a aportar són els següents:

- Informe de salut actualitzat de la situació psicofísica de la persona interessada.
- Targeta sanitària.
- Ingressos familiars mensuals.
- Qualsevol altra documentació que ajudi a valorar la situació de la persona que sol·licita el servei.





Article 9

Sistemes d'admissions i baixes

- a. Les sol·licituds, les tramitarà el Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament, el qual elevarà proposta favorable o desfavorable, segons el cas.
- b. Les persones sol·licitants rebran per escrit l'aprovació o no de la prestació.
- c. En cas d'admissió es pactarà el contracte assistencial, en el qual s'especificaran: els serveis que rebran, les tasques que es realitzaran, el nombre d'hores i dies, la quantitat econòmica que hauran d'abonar, tant aquella a què es compromet l'usuari com aquella a què es compromet la família. Aquests acords seran signats per totes les parts implicades.
- d. Les sol·licituds que, tot i complir els requisits d'accés a la prestació del servei SAD, no es puguin atendre per manca de recursos, tant personals com materials o tècnics, restaran pendents de resolució final i conformaran 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 informes socials pertinents.
- e. Per donar de baixa el servei es podrà fer mitjançant la presentació de la instància que hi ha a disposició de les persones beneficiàries del servei o representants indicant la data, com a mínim amb 3 dies d'antelació, llevat que hi hagi causes justificades. Així mateix, també podran sol·licitar cita prèvia amb la treballadora o treballador social de referència a l'efecte de presentar la baixa del servei SAD personalment.

Article 10

Finançament

- a. El servei d'ajuda domiciliària es finançarà amb les aportacions del Govern de les Illes Balears, del Consell Insular de Menorca, dels mateixos fons municipals i dels propis de les persones usuàries segons les taxes aprovades per l'Ajuntament, publicades en el BOIB núm. 166 de data 10 de desembre de 2019.
- b. L'aportació de cada persona usuària vindrà determinada en funció dels ingressos mensuals de la unitat familiar.
- c. L'abonament per part de les persones usuàries de la quantitat estipulada s'efectuarà mensualment mitjançant càrrecs recurrents al compte corrent bancari que hagi autoritzat la persona interessada en la sol·licitud.

Article 11

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 12

Participació de les persones usuàries

Qualsevol informació requerida, queixa o suggeriment es pot fer mitjançant una instància que hi ha a disposició de les persones beneficiàries del servei o dels seus representants legals. Així mateix, també poden sol·licitar cita prèvia amb la treballadora o treballador social de referència i fer-ho constar de manera expressa.

Article 13

Normes de funcionament intern

El Servei d'Ajuda a Domicili es concep com una ajuda a la persona beneficiària i a la seva família, en cap moment substituirà la



responsabilitat d'aquesta.

- En període de vacances o baixes per malaltia de les treballadores o treballadors familiars es procurarà garantir i continuar la prestació del servei a través d'un treballador o treballadora familiar substituïda.

- Tant el treballador o treballadora familiar assignada en un principi com l'horari establert poden ser modificats en qualsevol moment si la demanda del servei ho exigeix, avisant prèviament la persona interessada. El possible canvi tindrà lloc només quan no perjudiqui substancialment la persona atesa.

- La treballadora o treballador familiar no podrà fer-se càrrec de claus ni d'objectes de valor de la persona beneficiària, excepte en els casos pactats prèviament.

- La persona usuària paga el servei que rep, per la qual cosa no té cap obligació de gratificar els serveis professionals de la treballadora o treballador familiar.

- Les funcions generals de les treballadores o treballadors familiars són educatives, preventives i assistencials. Les actuacions de neteja al 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 la persona usuària i de la treballadora o treballador familiar, es podrà valorar la denegació del servei.

Article 14

Sistema d'horaris i funcionament del servei

La jornada laboral de les treballadores o treballadors familiars per dur a terme el SAD és de dilluns a divendres, de 7 a 13 h. La distribució horària s'organitza en funció de les necessitats del servei i de les persones usuàries. En la majoria de casos, es realitza un servei d'una hora diària, de dilluns a divendres, excepte en alguns casos en què se'n necessiten dos.

Les sol·licituds s'hauran de presentar utilitzant obligatòriament el tràmit habilitat a l'efecte a la seu electrònica. En aquest sentit, en casos excepcionals valorats pel Departament de Serveis Socials s'oferirà al ciutadà o ciutadana l'alternativa de fer el registre d'entrada de forma presencial a les dependències de Serveis Socials, de dilluns a divendres, de 9 a 14 h.

Article 15

Entrada en vigor

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

Alaior, document signat electrònicament (4 de març de 2022)

El batle

José Luis Benejam Saura

