

## Sección I. Disposiciones generales

### AYUNTAMIENTO DE FELANITX

#### **3389** *Aprobación definitiva de la modificación de la ordenanza municipal reguladora del servicio de ayuda a domicilio*

Expediente 682/2021

A la sesión ordinaria del Ayuntamiento Pleno de día 14 de marzo de 2022, se adoptó, entre otros, el siguiente ACUERDO que en su parte dispositiva dice:

“**Primero.** Tener en cuenta las recomendaciones en cuanto al lenguaje empleado en la propuesta normativa presentadas por el Instituto Balear de la Mujer y que constan en el informe de impacto de género de día 17 de enero de 2022.

**Segundo.** Incluir dentro del apartado de condiciones de admisión, dentro del apartado b), «Familias en riesgo social y víctimas de violencia machista», así como queda reflejado a la Ley 8/2018, de 31 de julio, de apoyo a las familias, y consta en el informe de impacto de género de día 17 de enero de 2022.

**Tercero.** Aprobar definitivamente la modificación de la ordenanza municipal reguladora del servicio de ayuda a domicilio en los mismos términos que se redacta en el expediente. (Anexo II. Borrador ordenanza municipal reguladora de los servicios de atención domiciliaria del Ayuntamiento de Felanitx (Incorporadas recomendaciones IBD)

**Cuarto.** Publicar íntegramente el presente acuerdo, junto con el texto de la ordenanza, en el BOIB en forma legal.»

#### **Recursos.**

Contra la aprobación definitiva de la mencionada modificación se puede interponer recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo contencioso administrativo del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares en el plazo de dos meses contados desde el día de la presente publicación, de acuerdo con el dispuesto en los artículos 10.1.b y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa.

#### **Consulta e información del expediente.**

El expediente se puede consultar en el departamento de Secretaría del Ayuntamiento de Felanitx, con cita previa, de lunes a viernes, de las 9:00 h hasta las 14:00 h, excepto festivos. Para obtener información del expediente se podrán utilizar los medios (dirección postal, teléfono y fax) que se indican a continuación: Ayuntamiento de Felanitx, Plaza de la Constitución n.º 1 07200 Felanitx (Islas Baleares) - Teléfono 971580051 - Fax 971583271.

Felanitx, 27 de abril de 2022

**El alcalde**

Jaume Monserrat Vaquer





**ANEXO**

**«ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE FELANITX**

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

La orden de la consejera de Bienestar Social por la cual se regula el servicio de ayuda a domicilio, publicada en el BOIB n.º 126, de 14 de octubre de 2000, define este servicio de ayuda a domicilio (SAD) como un servicio municipal y/o de entidades locales, de aspecto universalista, y se configura como una prestación psicosocial básica del sistema público de servicios sociales. 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, y contribuir así a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual, mediante la adecuada intervención y apoyo de tipo personal, psicosocial, doméstico, educativo y asistencial.

La ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales, en el título II, define el sistema público de servicios sociales, como un sistema integrado por el conjunto de recursos, prestaciones, actividades, proyectos y equipaciones destinadas al bienestar social de la población. El sistema se orienta a detectar, prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad y a trabajar situaciones de necesidad. En el artículo 12, establece que los servicios sociales comunitarios son el primer nivel del sistema público de servicios sociales, constituyendo el punto de acceso inmediato a los servicios sociales y la garantía de proximidad a las personas usuarias y a los ámbitos personal, familiar y social. Así mismo establece que tienen un carácter polivalente y preventivo para fomentar la autonomía de las personas para que vivan dignamente. El artículo 14 encomienda a los servicios sociales comunitarios básicos la de prestar servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia y apoyo a la unidad familiar o de convivencia.

En el capítulo III, en el artículo 21 define como prestaciones técnicas las que se llevan a cabo por equipos profesionales dirigidos a la prevención, diagnóstico, valoración, protección y promoción de la autonomía de personas y grupos, denominando entre otros la atención domiciliaria.

La Ley de Promoción de la Autonomía Personal y la atención a las personas en situación de dependencia reconoce el nuevo derecho a la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas con dependencias. Este derecho tiene que garantizar la atención de las personas desde el momento en que, de forma estable, necesiten ayuda de otros para llevar a cabo buena parte de las actividades de la vida diaria, como comer, vestirse, la cura personal, movilidad esencial etc. La atención que ofrece la Ley tendrá que prestarse mediante una oferta de servicios o ayudas económicas compensatorias, en la cual incluye el Servicio de Ayuda a domicilio, una vez realizada la valoración individual del grado y nivel de dependencia.

Según la necesidad de ayuda de la persona afectada para llevar a cabo varias de las actividades básicas de la vida diaria, los grados de dependencia reconocidos por la Ley son:

- Grado I o Dependencia Moderada: cuando la persona necesita ayuda al menos una vez en el día (por ejemplo, comer y beber, regulación de la micción o defecación, lavarse, vestirse...), o tiene necesidades de ayuda intermitente o limitada para mantener su autonomía personal.
- Grado II o Dependencia Severa: cuando la persona necesita ayuda dos o tres veces en el día, pero no requiere la presencia permanente de un cuidador, o tiene necesidades de ayuda extensa para mantener su autonomía personal.
- Grado III o Gran Dependencia: cuando la persona necesita ayuda diversas veces en el día, y por su pérdida total de autonomía mental o física, necesita la presencia indispensable y continuada de otra persona o tiene necesidad de ayuda generalizada para mantener su autonomía personal.

Por otro lado el decreto 86/2010, de 25 de Junio, establece los principios generales y directrices de coordinación para la autorización y acreditación de los servicios sociales de atención a personas grandes y personas con discapacidad, y en el artículo 8 define el servicio de ayuda a domicilio como un servicio que se presta en el domicilio de las personas con carencia de autonomía personal, con dificultades de desarrollo no con problemas familiares especiales. Estos aspectos les impiden llevar autónomamente las tareas habituales de la vida cotidiana, por lo cual se proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, asistenciales, educativas, rehabilitadoras, de apoyo psicosocial, domésticas, de ofrecimiento de comer a domicilio y de atención a estas personas y a su entorno familiar, para mantener la autonomía personal y la calidad de vida y relación con el entorno próximo.

Los artículos 25 y 26 de la Ley 7/85, reguladora de bases de régimen local dicen que el municipio por la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, pueden promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas en materias como prestación de servicios sociales y de promoción y reinserción social. Por su parte, el artículo 29.2 aa) de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares, establece como competencia propia de los municipios la regulación y prestación de los servicios sociales públicos de asistencia primaria. Por lo tanto, tenemos que considerar que el SAD es una prestación básica de los servicios sociales de atención primaria.

El apartado A.1.2 del anexo del Decreto 66/2016, de 18 de noviembre, por el cual se aprueba la Cartera Básica de Servicios Sociales de las Islas Baleares 2017-2020, establece dos tipos de servicio de ayuda a domicilio: el servicio de ayuda a domicilio de los servicios sociales comunitarios básicos, y el servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia, designando como entidades proveedoras del servicio de ayuda a domicilio a las Administraciones Locales, en cuanto a las personas en riesgo social, y a la Consellería de Asuntos Sociales y Deportes, por lo que respecta a las personas en situación de dependencia.

#### **Artículo 1. Definición.**

Los Servicios de Atención Domiciliaria comprenden:

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

El servicio mencionado 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 apoyo de tipo personal, psicosocial, doméstico, educativo y asistencial.

Este servicio se presta mediante personal especializado. No suplirá en ningún momento la responsabilidad de la familia.

2. El servicio de comer a domicilio es un servicio dirigido a personas mayores y/o discapacitadas con dificultades de autonomía que consiste en la provisión de menús elaborados y su distribución al domicilio.

#### **Artículo 2. Objetivos.**

Los objetivos de estos servicios son:

- Mejorar la calidad de vida de las personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
- 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 desinstitucionalización.
- Atender situaciones de riesgo familiar que perjudiquen algunas de las personas integrantes.
- Promover la convivencia de la persona usuaria en su grupo familiar y en su entorno comunitario.
- Favorecer el desarrollo de capacidades personales de hábitos de vida adecuados y de habilidades sociales que permitan un mejor desarrollo autónomo.
- Colaborar con la familia en los casos en que esta, por sí misma, no pueda atender totalmente las necesidades de la vida diaria de las personas integrantes.

#### **Artículo 3. Prestaciones.**

Los Servicios de Atención Domiciliaria prestarán las siguientes actividades:

- Actuaciones de carácter personal.
- Actuaciones de carácter educativo.
- Actuaciones de carácter integrador.
- Servicio de comida a domicilio.

#### **Artículo 4. Condiciones de admisión.**

Podrán acceder al SAD y al Servicio de comida a domicilio los individuos y/o familias que cumplan las siguientes condiciones:

- a) Residir en el término municipal de Felanitx.
- b) Presentar al menos una de estas situaciones:

- Tener 65 años o más.
- Tener una discapacidad, reconocida por la administración competente, igual o superior al 33% por razón de discapacidades físicas, psíquicas y/o sensoriales. O reconocimiento de la situación de dependencia.
- Tener menos de 18 años y encontrarse en situación de desatención.
- Núcleos familiares con menores con situación de vulnerabilidad social.
- Familias en riesgo social y víctimas de violencia machista.





- c) Haber solicitado el reconocimiento de grado de dependencia a la Dirección General de Dependencia del Gobierno de las Islas Baleares. (solo por el SAD)
- d) Dado que el servicio se da en el domicilio de las personas usuarias, este tendrá que contar con las condiciones higiénicas y de salubridad adecuadas. (solo por el SAD)
- e) Si el usuario o usuaria se encuentra en situación de carencia de movilidad y necesita de ayudas mecánicas, la persona usuaria o su familia las tendrán que aportar. (solo por el SAD)
- f) Haber firmado o firmar en el momento adecuado el PIA de Dependencia solicitando el Servicio de Ayuda a domicilio de Dependencia. (solo por el SAD)
- g) No haber renunciado al Servicio de Ayuda a domicilio de Dependencia. (solo por el SAD)

#### **Artículo 5. Organización y funcionamiento del SAD**

1. El SAD será llevado a cabo directamente por parte del Ayuntamiento a través del personal propio de la Concejalía de Servicios Sociales y/o de entidades contratadas para este fin.
2. Medios humanos y funciones:
  - a) Trabajadores/as familiares. Son profesionales formados adecuadamente para sus funciones. Tendrán un máximo de 30 horas de atención directa. Los/las trabajadores/as familiares realizarán un total de 7 casos diarios, con una dedicación mediana a cada caso de 45 minutos, dentro de los cuales se contabiliza el desplazamiento.
  - b) Trabajador/a social. Es el responsable del servicio y de su funcionamiento.
3. La organización, seguimiento y evaluación del SAD se realizará mediante reuniones interdisciplinarias, fijadas regularmente, entre los trabajadores sociales y los/las trabajadores/as familiares, así como con el resto de personal de la Concejalía de Servicios Sociales.
4. El horario de prestación directa será entre las 7:00 y las 15:00 horas, de lunes a viernes.
5. La prestación del servicio se dará como mínimo una vez por semana.
6. Cuando el personal especializado vaya al domicilio y no encuentre nadie, tiene que dejar una tarjeta notificando su asistencia, considerándose en este caso el servicio como prestado, salvo que se haya dado aviso de la ausencia a los servicios sociales con un día de antelación.
7. El/la Trabajador/a Familiar se asignará en base a criterios organizativos y de disponibilidad. Durante el periodo de atención puede variar el/la Trabajador/a Familiar asignada.
8. Cuando el/la Trabajador/a Familiar disfrute de vacaciones o licencia laboral, el servicio quedará suspendido durante el mismo tiempo.
9. Si el/la Trabajador/a Familiar está de baja médica el servicio quedará suspendido y se retomará a partir de 15 días.

#### **Artículo 5 bis. Organización y funcionamiento del Servicio de comida a domicilio.**

1. El servicio funcionará de lunes a domingo.
2. El reparto de menús se realizará en los domicilios de las personas usuarias del Servicio de comida a domicilio entre la franja horaria de las 12:00 a las 14:00 horas.
3. Se ofrecerán diferentes dietas para adaptarse a las necesidades del colectivo atendido:  
dieta normal; dieta diabética; dieta astringente; dieta blanda y/o triturada (de fácil masticación); sin lácteos; dieta sin sal; dieta para celíacos; dieta con restricción de sodio y potasio.

#### **Artículo 6. Procedimiento para acceder al SAD**

1. Solicitud del servicio. Se tramitará a través de los centros de servicios sociales de la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Felanitx, con la presentación de la documentación siguiente, que será objeto de inscripción en el registro de entrada correspondiente:

- Instancia firmada por las personas beneficiarias o la persona que solicita el servicio. Anexo I.
- Copia de la solicitud o de la resolución del grado de dependencia de la Dirección General de Dependencia del Gobierno de las Islas Baleares.
- Copia del Plan Individual de Atención (PIA) de la Dirección General de Dependencia del Gobierno de las Islas Baleares. Si es el caso.





- Fotocopia del DNI, NIF o NIE de la persona usuaria.
- Certificado o justificantes de ingresos de la persona usuaria.
- Autorización por el uso de datos personales.

La Concejalía de Servicios Sociales podrá solicitar cualquier otra documentación que considere oportuna para la resolución de la solicitud.

En caso de la negativa de las personas usuarias y/o del resto de personas que forman el núcleo familiar, a presentar cualquier documento requerido, considerado necesario para la resolución de la solicitud, supondrá la exclusión y renuncia de la misma. Las circunstancias que justifiquen la exclusión o renuncia a la prestación se harán constar de forma concreta y mediante informe en el expediente.

Cuando la infraestructura municipal lo permita, las solicitudes de prestación del servicio se podrán presentar por medios electrónicos o telemáticos.

2. Visita a domicilio. El/la trabajador/a social realizará una visita en el domicilio, comprobará que se cumplen las condiciones de admisión, informará a la persona solicitante de las características del servicio y otros recursos existentes. En base a esta visita, elaborará un informe social. Anexo II.

3. Contrato del servicio. En caso de informe favorable, el/la trabajador/a social y la familia firmarán un contrato para la puesta en marcha del servicio. En el cual se especificará:

- fecha de inicio.
- duración prevista: hasta la resolución efectiva del PIA de Dependencia y el acceso al Servicio de Ayuda a domicilio de Dependencia. Anexo III.

En caso de que el informe social sea desfavorable, se concederá a la persona interesada un plazo de 10 días hábiles para consultar el expediente y presentar las alegaciones que tenga por conveniente. En caso de que estas sean aceptadas y se emita un informe social favorable, se podrá iniciar la prestación del servicio. En caso de que se mantengan las causas del informe desfavorable, la Alcaldía dictará resolución desestimatoria de la solicitud, que podrá ser objeto de los recursos pertinentes.

4. Revisión de los datos de la persona usuaria. Una vez asignado el servicio se procederá a la actualización de datos ligados al acceso a las diferentes prestaciones de Dependencia de forma anual. Si una vez realizada, esta tuviera repercusiones en cuanto a la continuidad del servicio, se actualizará.

5. Seguimiento de los casos. Si durante la prestación del servicio se producen cambios en la situación personal o familiar de la persona usuaria, estos tendrán que ser comunicados al trabajador/a social del servicio para proceder a la adaptación del servicio si es posible. Estos cambios podrán ser comunicados:

- Por parte de la persona usuaria o algún familiar: por escrito exponiendo el cambio y solicitando la adaptación del servicio.
- Por parte del/de la trabajador/a familiar: por escrito a través de la hoja de incidencias.
- El/la trabajador/a social puede hacer visitas a domicilio para evaluar si el servicio se adapta a la situación de la persona usuaria.

6. Bajas. Se consideran motivos de extinción de la prestación del servicio los siguientes:

- a) La resolución de la situación objeto de la prestación.
- b) La defunción de la persona usuaria.
- c) El cambio de municipio de residencia de forma permanente.
- d) El incumplimiento de los acuerdos de la prestación.
- e) La falta de colaboración de la persona usuaria y/o familia beneficiaria.
- f) El ingreso residencial de la persona usuaria.
- g) La modificación de la situación que determinó el inicio del servicio del periodo por el cual fue aprobado el servicio.
- h) Ocultar o falsear los datos que se habían tenido en cuenta para la concesión del servicio.
- i) Otras causas de carácter grave que imposibilitan la prestación del servicio.
- j) El acceso al Servicio de Ayuda a domicilio de Dependencia.
- k) La aplicación del artículo 23.3 del reglamento de régimen interno del Centro de Servicios Sociales Municipal.

La baja en la prestación del servicio constará en el registro empleado en el expediente de la persona usuaria, especificando los motivos y la fecha que se deja de prestar el servicio.

Las bajas al servicio pueden tener carácter provisional o definitivo, dependiendo del motivo que lo origina.



Las bajas por los motivos especificados en los apartados a), d), e), g), h) y i) se tendrán que adoptar mediante decreto de la Alcaldía, después de la concesión previa de un trámite de alegaciones de 10 días al interesado. Dicha resolución será susceptible de los recursos pertinentes. En el resto de casos, será suficiente la constatación al expediente del elemento fáctico que sea causa de la baja.

#### **Artículo 6 bis. Procedimiento para acceder al Servicio de comida a domicilio.**

1. Solicitud del servicio. Se tramitará a través de los centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Felanitx, con la presentación de la documentación siguiente, que será objeto de inscripción en el registro de entrada correspondiente:

- Instancia firmada por la persona beneficiaria o la persona que solicita el servicio. Anexo IV.
- Fotocopia del DNI, NIF o NIE de la persona usuaria.
- Autorización por el uso de datos personales.
- Documentación acreditativa de la situación que le da acceso al servicio:
- Presentar al menos una de estas situaciones:
  - Tener 65 años o más.
  - Tener una discapacidad, reconocida por la administración competente, igual o superior al 33% por razón de discapacidades físicas, psíquicas y/o sensoriales. O reconocimiento de la situación de dependencia.
  - Tener menos de 18 años y encontrarse en situación de desatención.
  - Núcleos familiares con menores con situación de vulnerabilidad social.

2. Resolución de la solicitud.

La resolución que se dicte podrá ser de:

a) Aprobación del servicio. En este caso tiene que contener al menos:

- Condiciones específicas del servicio de comida a domicilio: tipo de servicio, frecuencia y aportación económica de la persona usuaria.
- Tarifa del servicio, si procede, que abonará la persona usuaria o la persona que ejerza la tutoría legal según la ordenanza fiscal y de precio público municipal vigente a tal efecto.

b) Denegación del servicio. En este caso se argumentarán las causas y motivos de denegación del servicio.

3. Contrato del servicio. La entidad que preste el servicio y la familia firmarán un contrato para la puesta en marcha del servicio. En el cual se especificará, además de los datos personales:

- fecha de inicio del Servicio
- días de la semana
- dieta solicitada

4. Bajas. Se consideran motivos de extinción de la prestación del servicio los siguientes:

- a) La resolución de la situación objeto de la prestación.
- b) La defunción de la persona usuaria.
- c) El cambio de municipio de residencia de forma permanente.
- d) El incumplimiento de los acuerdos de la prestación.
- e) La carencia de colaboración de la persona usuaria y/o familia beneficiaria.
- f) El ingreso residencial de la persona usuaria.
- g) La modificación de la situación que determinó el inicio del servicio del periodo por el cual fue aprobado el servicio.
- h) Ocultar o falsear los datos que se habían tenido en cuenta para la concesión del servicio.
- i) Otras causas de carácter grave que imposibilitan la prestación del servicio.
- j) La aplicación del artículo 23.3 del reglamento de régimen interno del Centro de Servicios Sociales Municipal.

La baja en la prestación del servicio constará en el registro empleado en el expediente de la persona usuaria, especificando los motivos y la fecha que se deja de prestar el servicio.

Las bajas al servicio pueden tener carácter provisional o definitivo, dependiendo del motivo que lo origina.

Las bajas por los motivos especificados en los apartados a), d), e), g), h) y i) se tendrán que adoptar mediante decreto de la Alcaldía, después de la concesión previa de un trámite de alegaciones de 10 días al interesado. Dicha resolución será susceptible de los recursos pertinentes. En

el resto de casos, será suficiente la constatación al expediente del elemento fáctico que sea causa de la baja.

#### Artículo 7. Lista de espera para acceder al SAD.

Las personas que tengan derecho a recibir las prestaciones del SAD porque tienen el perfil requerido en este reglamento, pero que no pueden disfrutar temporalmente por carencia de capacidad del servicio, se relacionarán en una lista de espera para ser atendidas cuando las disponibilidades del servicio lo permitan siguiendo el orden estricto de puntuación obtenida en el baremo de valoración de la situación. En caso de empate según la fecha del Registro General de Entrada.

El baremo de valoración ordenará la lista de espera según una puntuación que irá de 0 a 60, sumando un indicador de dependencia y otro de tipo económico:

GRADO DE DEPENDENCIA:	PUNTOS
No tener grado	0
Grado I	10
Grado II	20
Grado III	30
<b>INGRESOS ECONÓMICOS</b> (suma de todos los ingresos de la persona usuaria):	
Menos de 600 euros mensuales	30
Entre 600 y 800 euros mensuales	25
Entre 800 y 1000 euros mensuales	20
Entre 1000 y 1200 euros mensuales	15
Entre 1200 y 1400 euros mensuales	10
Entre 1400 y 1600 euros mensuales	5
Más de 1600 euros mensuales	0

#### Artículo 8. Carta de derechos y obligaciones.

##### 8.1. Derechos de las personas destinatarias de los servicios sociales

Las personas destinatarias de los servicios sociales tienen los derechos siguientes:

- Derecho a acceder al sistema de servicios sociales en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, edad, discapacidad, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.
- Derecho a recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y los recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, y también sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, se tiene que disponer de las ayudas y los apoyos necesarios para comprender la información que les sea dada si tienen dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua, si tienen alguna discapacidad o por otras razones que lo justifiquen.
- Derecho a recibir la valoración de su situación y, si es procedente, la valoración de las necesidades sociales de las personas familiares o de las personas que están a su cuidado, en un lenguaje claro y entendedor.
- Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, que tienen que aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- Derecho a estar informadas del proceso de intervención social y a participar en la elección de los servicios o las prestaciones entre las opciones que les presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudiquen a alguna de las partes que intervienen.
- Derecho a recibir información previa con relación a cualquier intervención que les afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las personas menores de edad se otorga de conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo que la renuncia afecte los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- Derecho a la confidencialidad respecto de la información que conozcan los servicios sociales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con el que establece la legislación vigente, y en todo el que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.





- k) Derecho a la participación.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a tal efecto.
- m) Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.
- n) Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos a la normativa vigente.
- o) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- p) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
- q) El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

## 8.2. Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales

- a) Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en las prestaciones y los 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.
- b) Facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, y también comunicar las variaciones que se produzcan.
- c) Destinar la prestación a la finalidad para la cual fue concedida.
- d) Acudir a las entrevistas a las cuales les cite el personal profesional de los servicios sociales.
- e) Tener la ropa, los enseres y productos de higiene personal necesarios para desarrollar el servicio.
- f) Tener la vivienda en condiciones adecuadas para poder desarrollar el servicio.
- g) Aportar las ayudas mecánicas necesarias.
- h) Atender las demandas que realice el/la Trabajador/a Familiar en la hora de desarrollar el servicio.
- i) Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.
- j) Informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pueda dar lugar a modificar, suspender o extinguir la prestación del servicio.
- k) Cumplir el reglamento de régimen interior.
- l) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestamista del servicio.
- m) El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

## Artículo 9. Financiación

El SAD y el Servicio de comida a domicilio se financiarán con las aportaciones del Gobierno de las Islas Baleares, del Consell de Mallorca, del propio Ayuntamiento y de las personas usuarias.

### Disposición derogatoria única. Normas que se derogan.

1. Quedan derogadas todas las normas municipales que se opongan, contradigan o sean incompatibles con el que dispone esta Ordenanza.
2. En particular, queda derogado el Reglamento municipal del servicio de ayuda a domicilio publicado en el BOCAIB n.º 28 de día 2 de marzo de 1991 y su modificación publicada en el BOIB n.º 38 de día 13 de marzo de 2012.

### Disposición final. Entrada en vigor.

Esta Ordenanza entrará en vigor cuando haya transcurrido el plazo de quince días hábiles que indica el artículo 113 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares y cuando se haya publicado íntegramente en el Boletín Oficial de las Islas Baleares.

Felanitx, marzo 2022





## Ajuntament de Felanitx

### ANEXO 1

#### SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AJUDA A DOMICILIO (SAD)

##### DATOS DE LA PERSONA BENEFICIARIA

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_  
DNI \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_  
Domicilio \_\_\_\_\_ Población \_\_\_\_\_  
Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_ Nacido/da en \_\_\_\_\_  
Años de empadronamiento: \_\_\_\_\_

##### DATOS DE LA PERSONA REPRESENTANTE (sólo rellenar si procede)

Nombre y apellidos \_\_\_\_\_  
DNI: \_\_\_\_\_ Telèfon. \_\_\_\_\_  
Parentesco con la persona que recibira el servicio \_\_\_\_\_

#### PROBLEMÀTICA QUE MOTIVA LA SOL.LICITUD:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Bajo mi responsabilidad, manifiesto que:

- No recibe otros servicios o prestaciones de igual o similar contenido o finalidad.
- Autorizo a grabar mis datos en un programa informático.
- Acepto proporcionar los datos que pueda requerir el departamento de Servicios Sociales y a comunicar cualquier variación de estos.
- Declaro que el contenido de todos los datos y de la documentación aportada acompañante a esta solicitud son ciertas:
  1. Fotocopia del DNI de la persona beneficiaria.
  2. Justificación de ingresos de la persona beneficiaria.
  3. Grado-Certificado y PIA de dependencia de la Dirección General de Dependencia.

Por eso,

#### SOLICITO EL SERVICIO : Ayuda a domicilio

Felanitx, \_\_\_\_ d \_\_\_\_\_ del año 20\_\_

Firma de la persona interesada o representante suya

SR. ALCALDE-PRESIDENTE DEL AYUNTAMIENTO DE FELANITX.





## Ajuntament de Felanitx

### ANEXO 2

INFORME

Atención domiciliaria

Expediente núm.

<b>Fecha de alta</b>	
<b>Fecha de baja</b>	
<b>Motivo de baja</b>	
<input type="checkbox"/>	Petición de la persona interesada (renúncia)
<input type="checkbox"/>	Obtención del recurso por otros medios
<input type="checkbox"/>	Traslado domicilio propio
<input type="checkbox"/>	Traslado con familiares o amigos
<input type="checkbox"/>	Ingreso a un Centro Residencial
<input type="checkbox"/>	No disponer de ayudas técnicas necesarias
<input type="checkbox"/>	No aceptar o incumplir las condiciones del servicio
<input type="checkbox"/>	Solución de la problemática
<input type="checkbox"/>	Defunción
<input type="checkbox"/>	Dificultad grave para la prestación del servicio
<input type="checkbox"/>	Ausencia superior a 6 meses

### 1. DATOS DE LA PERSONA BENEFICIARIA

Nombre y apellidos \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento \_\_\_\_\_ E. Civil \_\_\_\_\_

Domicilio \_\_\_\_\_ Localidad \_\_\_\_\_

Telf. \_\_\_\_\_ Núm. SS \_\_\_\_\_

Médico/a de cabecera \_\_\_\_\_

Provincia de nacimiento \_\_\_\_\_

País de nacimiento \_\_\_\_\_

### 2. DATOS DE LA PERSONA DE REFERENCIA

Nombre y apellidos \_\_\_\_\_

Relación con la persona atendida \_\_\_\_\_

Plaça Constitució,1, Felanitx. 07200 (Illes Balears). Tel. 971 580051. Fax: 971583271  
ajuntament@felanitx.org www.felanitx.org ajfelanitx.eadministracio.cat





## Ajuntament de Felanitx

Domicilio \_\_\_\_\_

Localidad \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_

### 3. SECTOR DE LA POBLACIÓN

- 3ª Edad
- Familia/infancia
- Minusválido
- Otros

### 4. NÚCLEO DE CONVIVENCIA

- Persona sola
- Pareja sin hijos ni otros miembros
- Pareja con hijos
- Pareja con hijos y otros miembros
- Pareja con otros miembros
- Monoparentales sin otros
- Monoparentales con otros
- Grupo sin relación
- Otros

### 5. GENOGRAMA

### 6. PROBLEMÁTICA QUE MOTIVA EL SERVICIO

Plaça Constitució,1, Felanitx. 07200 (Illes Balears). Tel. 971 580051. Fax: 971583271  
ajuntament@felanitx.org www.felanitx.org ajfelanitx.eadministracio.cat





## Ajuntament de Felanitx

### 7. OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN



### 8. ACTUACIONES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

#### Actuaciones de carácter doméstico

- Compra y preparación de comida
- Apoyo a la limpieza del hogar
- Encargos domésticos
- Apoyo a la organización
- Acompañamiento a la compra
- Lavado, repaso y plachado ropa
- Otras

#### Actuaciones de carácter personal

- Higiene personal
- Seguimiento de medicamentos
- Pequeñas curas
- Apoyo a la movilización
- Apoyo para vestirse y comer
- Otras

#### Actuacions de caràcter integrador

- Acompañamiento a consultas médicas
- Acompañamiento a gestiones varias
- Acompañamiento para la participación a actividades culturales y/o de tiempo libre
- Otras

#### Actuacions de caràcter educatiu

- Colaboración en el seguimiento de la escolarización
- Apoyo para potenciar hábitos normalizados, horarios, pautas...
- Apoyo para potenciar hábitos sanitarios y higiénicos
- Apoyo para la organización y administración económica

Plaça Constitució,1, Felanitx. 07200 (Illes Balears). Tel. 971 580051. Fax: 971583271  
ajuntament@felanitx.org www.felanitx.org ajfelanitx.eadministracio.cat





## Ajuntament de Felanitx

- Apoyo para potenciar hábitos saludables
- Tareas de colaboración de la estructuración familiar.
- Otras

Días de la semana	Hora aproximada	Tareas
Lunes		
Martes		
Miercoles		
Jueves		
Viernes		

Suspensión temporal	Fecha de baja	Fecha de alta
En espera de evaluación		
Petición del interesado/a, (renuncia)		
Traslado domicilio propio		
Traslado con familiares o amigos		
Ingreso a un Centro Residencial		
Vacaciones		
Enfermedad		
Ingreso a un centro hospitalario		
No aceptar condiciones del servicio		
Otras		

<b>Fecha de modificación</b>	
------------------------------	--





## Ajuntament de Felanitx

### 9. REVISIÓN PERIÓDICA

Fecha de revisión	observaciones

### 10. INGRESOS ECONÓMICOS

INGRESOS DE LA PERSONA BENEFICIARIA	MENSUALES
PENSIONES	
PRESTACIÓN DE DEPENDENCIA	
OTRAS	
TOTAL	

### CONCLUSIONES, INFORMACIÓN E IDONEIDAD DEL CASO:

Plaça Constitució,1, Felanitx. 07200 (Illes Balears). Tel. 971 580051. Fax: 971583271  
ajuntament@felanitx.org www.felanitx.org ajfelanitx.eadministracio.cat





## Ajuntament de Felanitx

---

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

---





## Ajuntament de Felanitx

### ANEXO 3

#### CONTRATO ASISTENCIAL ENTRE LA ENTIDAD DE SERVICIOS SOCIALES Y LA PERSONA USUARIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

De una parte, \_\_\_\_\_,  
mayor de edad, con DNI \_\_\_\_\_ i domicili en \_\_\_\_\_  
actuando en nombre propio o en representación de  
\_\_\_\_\_, con DNI \_\_\_\_\_ que  
sera la persona que recibirá el servicio de ayuda a domicilio.

Y de otra el/la Trabajador/a Social del Ayuntamiento de Felanitx  
\_\_\_\_\_

#### ACUERDAN

**Primero.** El Ayuntamiento de Felanitx prestará el servicio de ayuda a domicili a las siguientes personas:

- Nombre y apellidos \_\_\_\_\_  
DNI: \_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_  
Domicilio: \_\_\_\_\_ Població: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_
- Nombre y apellidos \_\_\_\_\_  
DNI: \_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_  
Domicilio: \_\_\_\_\_ Població: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_

**Segundo.** El servicio que se prestará es el siguiente:

- Higiene personal: lavarse/arreglarse, bañarse/ducharse, Vestirse/desvestirse.
  - Apoyo a la organización de las tareas domésticas: compra, organización de la ropa de la persona beneficiaria del servicio, limpieza de la ropa a máquina, pequeñas tareas domésticas,...
  - Mobilización: dentro de la vivienda, al entorno.
  - Acompañamientos: médico/médica, banco, compras, etc. a pie.
  - Gestiones: ir a hacer recetas al médico/médica, comprar a la farmacia.
  - Ayudas técnicas: información acondicionamientos vivienda, silla de ruedas, grúas,...
  - Otros a especificar: \_\_\_\_\_
- El servicio está destinado a suplir las tareas cotidianas necesarias e imprescindibles para el desarrollo normal de la persona y que no pueda realizar por sí misma ni otros miembros de la unidad familiar.

Plaça Constitució,1, Felanitx. 07200 (Illes Balears). Tel. 971 580051. Fax: 971583271  
ajuntament@felanitx.org www.felanitx.org ajfelanitx.eadministracio.cat





## Ajuntament de Felanitx

**Tercero.** Las condiciones de la prestación del servicio serán las siguientes:

Fecha de inicio: \_\_\_\_\_

Duración prevista: hasta la resolución efectiva del PIA de Dependencia y el acceso al Servicio de Ayuda a domicilio de Dependencia.

Total días de la semana: \_\_\_\_\_

El/la Trabajador/a Familiar asignada y la programación del trabajo establecida se podrá modificar si las necesidades del servicio lo exigen.

El/la Trabajador/a Familiar es un/a profesional que realiza un trabajo remunerado y no puede aceptar ningún tipo de regalo o gratificación.

La forma de contacto con el/la Trabajador/a Familiar, fuera de las horas de servicio, será única y exclusivamente a través del/la Trabajador/a Social del Ayuntamiento y no se recurrirá a formas de localización particular, a excepción de situaciones de necesidad o urgencia.

**Cuarto.** Los servicios sociales del Ayuntamiento de Felanitx se reservan el derecho de suprimir el servicio de ayuda a domicilio cuando la actitud de la persona usuaria y/o de sus familiares imposibilite la consecución de los objetivos previstos o bloquee las tareas a desarrollar por el trabajador familiar y, también, cuando no respete cualquiera de las condiciones del presente acuerdo.

**Quinto.** El usuario o usuaria se compromete a aportar las ayudas técnicas necesarias por el buen funcionamiento del servicio, en valoración conjunta entre la trabajadora social y la persona usuaria. Desde los Servicios Sociales se informará a las personas usuarias de las ayudas económicas disponibles por la adquisición de ayudas técnicas u otros servicios de préstamo si es el caso.

**Sexto:** La persona usuaria o familiar comunicará a los servicios sociales los cambios que se produzcan de forma temporal o permanente en el entorno del usuario o usuaria y que afecten la prestación del servicio, como pueda ser la resolución de Grado de Dependencia y lo PIA que le sea asignado. Cuando el SAD de dependencia inicie la atención de la persona, finalizará el SAD municipal.

El presente acuerdo está vigente todo el tiempo que se desarrolle la programación de trabajo establecida.

En Felanitx, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

El/la Trabajador/a Social

Persona usuaria o representante





## Ajuntament de Felanitx

### ANEXO IV

#### SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO

##### DATOS DE LA PERSONA BENEFICIÀRIA

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_  
DNI \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_  
Domicilio \_\_\_\_\_ Población \_\_\_\_\_  
Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_ Nacido/a en \_\_\_\_\_  
Años de empadronamiento: \_\_\_\_\_

##### DATOS DE LA PERSONA REPRESENTANTE (sólo completar si procede)

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_  
DNI: \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_  
Parentesco con la persona que recibirá el servicio \_\_\_\_\_

##### PROBLEMÁTICA QUE MOTIVA LA SOLICITUD:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

##### Documentación a adjuntar:

- Fotocopia del DNI, NIF o NIE de la persona usuaria.
- Autorización por el uso de datos personales.
- Documentación acreditativa de la situación que le da acceso al servicio:

##### Presentar al menos una de estas situaciones:

- Tener 65 años o más.
- Tener una discapacidad, reconocida por la administración competente, igual o superior al 33% por razón de discapacidades físicas, psíquicas y/o sensoriales. O reconocimiento de la situación de dependencia.
- Tener menos de 18 años y encontrarse en situación de desatención.
- Núcleos familiares con menores con situación de vulnerabilidad social.

Por eso,

SOLICITO EL SERVICIO : Comida a domicilio.

Felanitx, \_\_\_ d \_\_\_\_\_ del año 20\_\_\_

Firma de la persona interesada o representante suya

SR. ALCALDE-PRESIDENTE DEL AYUNTAMIENTO DE FELANITX

