

Secció III. Altres disposicions i actes administratius

AJUNTAMENT DE CAPDEPERA

4172***Aprovació definitiva del reglament de règim intern del servei de teleassistència domiciliària***

Una vegada aprovat inicialment el reglament de règim intern del Servei de Teleassistència Domiciliària de l'Ajuntament de Capdepera i transcorregut el termini d'exposició al públic de l'esmentat reglament sense que se n'hagi presentat cap reclamació, es dona per definitivament aprovat en compliment d'allò disposat a l'article 49.c) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les bases de règim local, i l'art. 102.d) de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, i es publica íntegrament de conformitat amb allò que s'estableix a l'art. 70.2 de l'esmentada Llei i l'art. 103 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre.

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

() L'art. 9.2 de la Constitució Espanyola disposa 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; també els correspon eliminar els obstacles que impedeixin o dificultin la seva plenitud i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social.

() L'Estatut d'autonomia de les Illes Balears a l'art. 12 estableix els principis rectors de l'activitat pública, i disposa que les institucions pròpies de la comunitat autònoma han de promoure, entre altres, la cohesió social, l'accés als serveis públics i el dret a la protecció social.

() Segons la Llei 7/85, reguladora de les bases de règim local, correspon al municipi la potestat reglamentària dins l'esfera de les seves competències (art. 4.1), entre les quals: la prestació dels serveis socials, de promoció i reinserció social (art. 25.2 k).

() La Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a persones en situació de dependència, quan estipula el catàleg de serveis, a l'article 15.1.c disposa el servei de teleassistència com un servei de prevenció de les situacions de dependència i de promoció d'autonomia personal. A l'article 22 queda definit aquest servei.

() La Llei 4/09, de Serveis Socials de les Illes Balears, estableix que les prestacions del sistema públic de serveis socials poden ser tècniques, econòmiques i tecnològiques. Defineix la teleassistència com una prestació tecnològica (art. 23); també 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 autonòmic i insular. (art. 38.1a).

() Mitjançant el Decret 83/2010, de 25 de juny, 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 Sistema per a l'Autonomia 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.

() Mitjançant el Decret 86/2010, de 25 juny (art. 20), s'estableix la composició dels equips del servei de teleassistència domiciliària i titulacions professionals.

L'article 8 de l'Ordre de 2 de octubre de 2000 de la consellera de Benestar Social (BOIB núm 126, del 14 de octubre de 2000), que regula el servei d'ajuda a domicili, considera la teleassistència com a ajuda tècnica específica dins el SAD. Així doncs, es fa convenient regular reglamentàriament el servei de teleassistència que presta l'Ajuntament de Capdepera.

ARTICLE 1. OBJECTE DEL REGLAMENT

L'objecte d'aquest reglament és regular el Servei de Teleassistència Domiciliària.

ARTICLE 2. DEFINICIÓ

El servei de teleassistència domiciliària és un servei de caràcter social que, a través de la línia telefònica, i fent ús de la tecnologia adequada ofereix de manera permanent a la persona usuària una resposta immediata davant determinades eventualitats, directament o bé mobilitzant altres recursos, humans o materials, propis de la persona usuària o els existents a la comunitat, amb la finalitat d'afavorir seva permanència en el seu entorn quotidià. La finalitat és procurar la seva seguretat i confiança en moments de crisis personals, socials o sanitàries, i promoure el contacte amb el seu entorn sociofamiliar.

**ARTICLE 3. ÀMBIT TERRITORIAL**

El Servei de Teleassistència Domiciliària es prestarà únicament dins el municipi de Capdepera.

ARTICLE 4. HORARIS DEL SERVEI

El Servei es prestarà de dilluns a diumenge, durant les 24 hores del dia, en els 365 dies de l'any.

ARTICLE 5. NORMES DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI

1. La sol·licitud s'ha de presentar en el registre de l'Ajuntament, adreçada a la Regidoria de Serveis Socials de l'Ajuntament de Capdepera o mitjançant qualsevol de les fórmules previstes a l'article 38.4 de la Llei 30/1992. La persona usuària ha de facilitar tota la informació necessària i aportar la documentació sol·licitada (article 6.2.a.) per al bon funcionament del servei.
2. La baixa del servei es notificarà per escrit a l'Ajuntament de Capdepera amb 15 dies d'antelació. En cas de defunció de la persona usuària, la baixa s'ha de comunicar o bé el mateix dia o el proper dia laborable. Es cobrarà el servei fins al moment en què es comuniqui la baixa a l'Ajuntament de Capdepera.
3. El servei de teleassistència domiciliària s'instal·larà en el domicili acordat en el contracte; en el cas que hi hagués un canvi de domicili es notificarà per escrit a l'Ajuntament.

ARTICLE 6. ADMISSIONS I BAIXES**1. Requisits per accedir al servei:**

- a. Poden ser persones usuàries els majors de 65 anys o menors amb una discapacitat superior al 33% reconeguda per l'IBAS o centre oficial.
- b. No han de patir cap malaltia aguda que requereixi l'atenció imprescindible en un centre hospitalari.
- c. Han d'estar empadronats a l'Ajuntament de Capdepera.
- d. Han de disposar de línia telefònica i energia elèctrica.

2. Ingress al servei:

- a. La persona usuària i/o familiar haurà d'aportar la documentació següent:
 - () Sol·licitud específica del servei.
 - () Fotocòpia del DNI
 - () Fotocòpia del targeta de la seguretat social.
 - () Informe mèdic del metge o de la metgessa de capçalera.
- b. Se signarà el contracte assistencial.
- c. S'establirà un període de prova d'1 setmana, en el qual ambdues parts podran resoldre el contracte assistencial i desistir del Servei de Teleassistència.

3. La condició de persona usuària es perdrà per una de les causes següents:

- () Baixa voluntària: Per renúncia voluntària, que s'expressarà per escrit de forma expressa i inequívoca.
- () Baixa forçosa (temporal o permanent): Si es produeix un impediment insalvable i/o per qualsevol altra circumstància recollida a l'article 11 d'aquest reglament, sempre que estigui ben documentada i acreditada, i es produeixi com a conseqüència d'una resolució recaiguda en un expedient motivat i resolt amb les garanties procedimentals pertinents.

En acabar de forma definitiva la prestació del servei es practicarà la liquidació en funció dels serveis prestats.

ARTICLE 7. SISTEMES DE COBRAMENT DEL PREU DELS SERVEIS



1. La forma de pagament serà mensual, per mesos vençuts.
2. El pagament del preu del servei es pagarà dins la primera setmana de cada mes, mitjançant domiciliació bancària.
3. Els preus s'actualitzaran anualment segons l'ordenança fiscal aprovada per a aquest servei.
4. En el supòsit d'absències forçoses transitòries de la persona usuària, es mantindrà la plaça, sempre que aquesta continuï abonant el preu del servei.

ARTICLE 8. SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

1. Les persones usuàries que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o del servei, les faran arribar mitjançant un registre d'entrada dirigit a la regidoria de Serveis Socials de l'Ajuntament de Capdepera.
2. Les persones usuàries podran realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora del servei, i ho hauran de comunicar per escrit a la persona responsable del Servei o a el/la regidor/a de Serveis Socials.

ARTICLE 9. MECANISMES D'INFORMACIÓ I PARTICIPACIÓ DEMOCRÀTICA DELS USUARIS

1. Es crearà una comissió formada pel Regidor o la Regidora de Serveis Socials, 1 tècnic/a del servei, 2 persones usuàries i/o familiars responsables on s'informarà de les decisions que afectin al servei.
2. La comissió es reunirà anualment i sempre que el convoqui el Regidor o la Regidora i/o ho sol·liciti un terç dels seus membres.
3. De cada reunió que es dugui a terme, es redactarà una acta que es farà arribar a les persones usuàries i/o familiars responsables que ho sol·licitin.

ARTICLE 10. CARTA DE DRETS I OBLIGACIONS

1. DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES:

- a. Tenen dret a accedir al sistema de serveis socials en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.
- b. Tenen dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i els recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per accedir als serveis, i també sobre altres recursos de protecció social i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit. Per fer-ho efectiu, disposaran dels ajuts i suports necessaris per fer comprensible la informació que els sigui facilitada per dificultats derivades del desconeixement de la llengua, discapacitat o altres raons justificades.
- c. Tenen dret a rebre la valoració de la seva situació i, en tot cas, la valoració de les necessitats socials dels familiars o els seus cuidadors, en un llenguatge clar i entenedor.
- d. Tenen dret a disposar d'un pla individual d'atenció personal o familiar d'acord amb la valoració de la seva situació, que han d'aplicar tècnicament professionals mitjançant procediments reconeguts i acreditats.
- e. Tenen dret a estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o les prestacions presentades per les administracions, sempre que aquests fets no vagin en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiquin a qualsevol de les parts que hi intervenen.
- f. Tenen dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure. El consentiment s'ha d'expressar en tot cas per escrit quan la intervenció impliqui ingrés en un centre residencial. En el cas de les persones incapacitades i de les persones menors d'edat aquest consentiment s'atorga de conformitat amb el procediment legalment establert per a aquests casos.
- g. Tenen dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent, tret que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d'edat, incapacitades o presumptament incapaces.
- h. Tenen dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin els serveis socials, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.





- i. Tenen dret a accedir, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- j. Tenen dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- k. Tenen dret a la participació regulada en el títol IV d'aquesta llei.
- l. Tenen dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- m. Tenen dret a suggerir i a presentar reclamacions.
- n. Tenen dret a domiciliar-se, sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.
- o. Tenen dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- p. Tenen dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- q. La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

Els drets de les persones usuàries tindran com a límit els dels altres i l'acceptació de les normes que regeixen la prestació de serveis.

2. OBLIGACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES:

1. Les persones usuàries dels serveis socials i, en tot cas, els seus representants legals, estan obligats a facilitar la prestació del servei i a:
 - a. 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.
 - b. Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es puguin produir.
 - c. Destinar la prestació econòmica a la finalitat per a la qual fou concedida.
 - d. Acudir a les entrevistes en què siguin requerits pel personal professional dels serveis socials.
 - e. Contribuir al finançament del cost del servei quan es tengui capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.
 - f. Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui comportar la modificació, suspensió o extinció de la prestació.
 - g. Complir el reglament de règim intern.
 - h. Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.
 - i. La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.
2. Si les persones usuàries, o els seus representants legals, incompleixen de manera provada les obligacions esmentades, això podrà comportar la suspensió temporal de la prestació o la seva extinció.

ARTICLE 11. CAUSES DE SUSPENSÍO O CESSAMENT DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

1. Seran causes de suspensió temporal del servei i que comportaran la suspensió temporal per un temps no superior a 1 mes les següents:
 - a. L'alteració continuada de l'ordre i la manca de respecte cap als professionals.
 - b. No respectar les normes contingudes en aquest reglament.
 - c. L'aparició de problemàtiques familiars que impedeixin el funcionament adequat del servei.
 - d. No abonar de forma regular l'import del servei.
2. Seran causes de cessament en la prestació del servei les següents:





- a. La reiteració de 3 suspensions temporals del servei.
- b. L'agressió física o els maltractaments greus als professionals.
- c. L'incompliment en el pagament de tres o més mensualitats.

3. L'entitat comunicarà per escrit la suspensió de la prestació del servei i, per tant, l'expulsió temporal de la persona usuària, amb una antelació mínima de 3 dies. En el supòsit de cessament definitiu de la prestació del servei, aquesta es podrà realitzar de forma immediata en casos extraordinaris, que hauran de quedar justificats, i en cas contrari s'haurà de comunicar amb una antelació de 3 dies.

El servei podrà ser suspès temporalment o definitivament, amb caràcter general, per a tots els clients a iniciativa de l'entitat, mitjançant un informe justificatiu de les circumstàncies i sempre amb l'autorització de l'administració competent en matèria d'autoritzacions. L'acord del cessament general del servei haurà de ser comunicat per escrit a totes les persones responsables, de forma individualitzada, amb un temps mínim d'un mes d'antelació a la data en què es produirà el cessament.

L'entitat té l'obligació de lliurar una còpia del contracte assistencial i del reglament de règim interior del servei a la persona usuària o al seu/a representant legal.

DISPOSICIÓ FINAL

El present Reglament entrarà en vigor una vegada aprovat definitivament pel Ple de l'Ajuntament i publicat el seu text complet en el BOIB.

Capdepera, 25 de febrer de 2014

El Batle,

Rafel Fernández Mallol

Anex 1.

CONTRACTE ASSISTENCIAL DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA

Dades de l'Ajuntament:

Nom de l'entitat:.....CIF:
Treballador/a Social responsable:
DNI:
Carrer:.....Núm.....CP:.....Localitat:.....
Telèfons:

Dades de la persona usuària:

Nom i llinatges:.....Sexe:.....
DNI:.....Núm. seguretat social:.....
Carrer:.....Núm.:.....Localitat:.....
Telèfons:

Dades del/de la familiar responsable i/o representant legal:

Nom i llinatges:.....
DNI:Parentiu:.....
Carrer:.....Núm.:.....Localitat:.....
Telèfon de contacte:.....

L'entitat, la persona usuària, el/la familiar i/o tutor/a es comprometen complir els següents **ACORDS**:

PRIMER: La petició del servei s'efectua **LLIUREMENT**.

SEGON: La persona usuària, el/la familiar i/o tutor/a coneixen i accepten les normes del Reglament de règim interior, del qual s'adjunta una còpia.

TERCER: L'entitat està obligada a respectar els drets dels usuaris reconeguts en el Reglament de règim interior.



QUART: S'estableix un període d'adaptació o de prova de 1 setmana, a partir de la signatura del present contracte, amb l'objecte de conèixer el grau d'adaptació de la persona usuària.

CINQUÈ: La persona usuària, el/la familiar i/o tutor/a han aportat la següent documentació:

- () Sol·licitud específica del servei.
- () Fotocòpia del DNI.
- () Fotocòpia del targeta de la seguretat social.
- () Informe mèdic emès pel metge o la metgessa de capçalera.

SISÈ: Les persones sotasignades estan obligades a informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, mèdica, social i econòmica que pugués donar lloc a la modificació o suspensió del servei.

SETÈ: Els/les familiars i/o tutor/a coneixen i accepten que pel fet contractar el servei això no els eximeix de les seves responsabilitats envers la persona usuària.

VUITÈ: Els/les familiars i/o tutor/a es comprometen a col·laborar amb aquelles activitats en les quals l'entitat els sol·liciti la seva col·laboració.

NOVÈ: La persona usuària, el/la familiar i/o tutor/a han d'abonar puntualment la quantitat de€ per a la prestació del Servei de menjar a domicili, que es realitzarà per domiciliació bancària dins els primers 15 dies del mes. El preu s'actualitzarà anualment d'acord amb l'ordenança reguladora del Servei.

DESE: La prestació compromesa és la Teleassistència.

ONZÈ: El servei es prestarà de dilluns a diumenge, les 24h del dia, els 365 dies de l'any.

DOTZÈ: El present contracte es podrà rescindir per voluntat expressa de les parts contractants, si es produís qualsevol d'aquestes circumstàncies:

- Per renúncia voluntària de la persona usuària i/o del seu representant legal.
- Per incompliment dels pactes acordats.
- Per cessament del servei degudament autoritzat.
- Per totes les causes que s'expressin al reglament de règim intern.

TRETZÈ: El present contracte estarà en vigor mentre es mantingui la condició de la persona usuària. // Qualsevol de les parts podrà donar per finalitzada la relació, sempre que es comuniqui per escrit amb 15 dies d'antelació, tret de mort de la persona usuària.

CATORZÈ: En cas de mort de la persona usuària, es cobraran els dies reals en què s'hagi utilitzat el servei.

QUINZÈ: La persona usuària i/o la família hauran d'informar l'entitat de qualsevol canvi que pugui afectar al benestar físic i emocional de la persona usuària.

Capdepera, de de 20...

HO ACCEPTA I HI ESTÀ CONFORME

La persona usuària

HO ACCEPTA I HI ESTÀ CONFORME

Treballador/a Social de l'Ajuntament

HO ACCEPTA I ESTÀ CONFORME

Familiar i/o Tutor/a

