



Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DE BUNYOLA

13878 *Aprovació definitiva del Reglament de règim intern del Servei d'Ajuda a Domicili*

1. Passat el termini d'exposició pública de l'acord inicial d'aprovació del Reglament del Servei d'Ajuda a Domicili de l'Ajuntament de Bunyola, adoptat pel Ple de l'Ajuntament de 15 de maig de 2014, i no havent-se presentat reclamacions, s'eleva a definitiu l'acord conformement disposa l'article 49. c) de la Llei 7/85, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local.
2. El text íntegre del Reglament es publicarà al BOIB, conformement l'establert a l'article 70.2 de la Llei 7/85, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local.
3. Contra el present acord definitiu d'aprovació del Reglament, els interessats podran interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala del Contenciós Administratiu del Tribunal superior de Justícia de les Illes Balears, en el termini de dos mesos comptats a partir del dia següent al de la publicació del present acord en el BOIB.

REGLAMENT SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

1. OBJECTE

El present reglament té per objecte regular el servei d'ajuda a domicili (SAD), que es gestiona des dels serveis socials de l'Ajuntament de Bunyola

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 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 estableix en l'art. 12 els principis rectors de l'activitat pública, disposant que les institucions pròpies de la comunitat autònoma han de promoure, entre unes altres, la cohesió social i l'accés als serveis públics i el dret a la protecció social.
- La llei 7/85, reguladora de les Bases de Règim Local estableix entre les competències dels municipis: la prestació dels serveis socials i de promoció i reinserció social (art. 25.2 k).
- L'Artic 20 de 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 l'atenció domiciliària com una prestació tècnica i la Teleassistència domiciliària com una prestació tecnològica. Així mateix el Art 38.1 a) de l'esmentada Llei 4/09 estableix que li correspon als municipis crear, organitzar i gestionar els serveis socials que considerin necessaris dins del seu municipi, tant propis com a delegats per altres administracions, d'acord amb la cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent i els plans estratègics autonòmic i insular.
- El 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.
- El Decret 86/2010, de 25 juny, art. 19, pel qual s'estableixen els ràtios de " Ratios mínimos y condiciones de trabajo del SAD".

3. DEFINICIÓ

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





2. El servei esmentat 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.

3. Aquest servei es presta mitjançant personal especialitzat. No suplirà en cap moment la responsabilitat de la família.

4. CARACTERÍSTIQUES

1. Polivalent
2. Normalitzador
3. Preventiu
4. Assistencial i rehabilitador
5. Transitori
6. Complementari
7. Educatiu
8. Tècnic, realitzat per personal qualificat

5. OBJECTIUS.

1. Millorar la qualitat de vida de les persones del municipi.
2. Prevenir o retardar l'internament innecessari de persones que, amb una alternativa adequada, podrien continuar vivint en el seu medi habitual, així com afavorir la integració familiar i comunitària a persones en processos desinstitucionalització.
3. Prevenir situacions de crisi familiar que perjudiquin a alguns membres.
4. Proporcionar elements formatius i estructurades a famílies desorganitzades o desestructurades.
5. Proporcionar suport tècnic i assistencial a famílies en situació de crisi.
6. Elevar i estimular els nivells d'autonomia i independència de les persones.
7. Donar suport i desenvolupar les capacitats personals per a la integració en la convivència familiar i comunitària.

6. PRESTACIONS.

El SAD ha d'oferir una atenció integral. Les seves actuacions bàsiques són:

1. Actuacions de caràcter domèstic. Són aquelles 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.
2. Actuacions de caràcter personal. Són aquelles activitats i tasques que recauen sobre la pròpia persona beneficiària i van dirigides a mantenir el seu benestar personal i social. Entre d'altres, cal destacar: higiene personal, ajuda directa per vestir-se i menjar, control de la medicació, suport per a la mobilitat i companyia dintre i fora del domicili.
3. Actuacions de caràcter educatiu. Dirigides a fomentar hàbits de conducta i adquisició d'habilitats bàsiques. Entre d'altres, cal destacar: organització econòmica i familiar, formació d'hàbits conviviais i competència parental.
4. Actuacions de caràcter integrador. Són aquelles dirigides a fomentar la participació de la persona usuària a la seva comunitat.
5. Actuacions de caràcter rehabilitador. Aquells conjunts d'actuacions de caràcter formatiu i de suport psicosocial dirigides al desenvolupament de les capacitats personals i a la integració de la persona beneficiària en la seva unitat convivencial i en el seu context relacional i el suport emocional als seus cuidadors.
6. Actuacions de caràcter tècnic. Són aquelles activitats d'adaptació funcional de la llar per a resoldre situacions concretes i específiques. Tindran la consideració d'ajudes tècniques específiques:
 - La teleassistència, la qual garanteix que, davant situacions d'emergència, el beneficiari mantingui la comunicació permanent amb l'exterior i es realitzi una intervenció immediata mitjançant la mobilització de recursos existents a la comunitat.
 - El menjar a domicili.





7. DESTINATARIS.

1.- Seran persones beneficiàries del servei d'ajuda a domicili aquelles que siguin reconegudes com a tal segons el que s'estableix el 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 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.

2.- Amb caràcter prioritari, ho seran totes aquelles persones majors amb dificultats d'autonomia personal, persones amb discapacitats definitives o temporals que afectin la seva autonomia personal, i famílies o nuclis de convivència amb situacions relacionals conflictives, famílies desestructurades o multiproblemàtiques amb menors en situació de risc psicosocial. Els criteris que s'aplicaran per a la concessió del servei seran els següents:

1. Grau i nivell de dependència amb resolució de l'organisme competent.
2. Grau de discapacitat física, psíquica o sensorial, amb valoració prèvia de l'organisme competent.
3. Dificultats personals especials, amb valoració tècnica prèvia de la situació psicosocial de la persona.
4. Situació familiar, amb valoració prèvia de la composició de la família i del grau d'implicació d'aquesta en la contribució a la solució de la problemàtica.
5. Situació social, amb valoració prèvia de la xarxa de suport social de l'usuari.
6. Característiques de l'habitatge, prèvia valoració de les condicions de l'hàbitat de l'usuari.

Excepcionalment, i previ informe favorable del treballador/a social, es podran acceptar casos que no reuneixen les condicions dels punts 1, 2, 3 i 4 d'aquest article.

En cap cas es prestarà aquest servei fora del municipi.

CONDICIONS D'ADMISSIÓ

Podran sol·licitar el SAD les persones i/o famílies que compleixin les següents condicions:

- Estar empadronat al municipi o tenir els familiars cuidadors empadronats al municipi i que presentin dificultats per atendre'l.
- Requerir alguna de les prestacions.

8. CARTA DE DRETS I OBLIGACIONS

Drets de les persones destinatàries dels serveis socials

Les persones destinatàries dels serveis socials tenen els drets següents:

- a) 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) 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, s'ha de disposar dels ajuts i els suports necessaris per comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua, si tenen alguna discapacitat o per altres raons que ho justifiquin.
- c) Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.
- d) 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) Dret a estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o les prestacions entre les opcions que els presentin 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) 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 ha de ser en tot cas per escrit quan la intervenció impliqui ingrés en un centre residencial. El consentiment de les persones incapacitades i de les persones menors d'edat s'atorga de conformitat amb el procediment legalment establert per a aquests casos.
- g) Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent, llevat que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- h) 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) Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- j) Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- k) Dret a la participació regulada en el títol IV d'aquesta llei.
- l) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- m) Dret a suggerir i a fer reclamacions.
- n) Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- o) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- p) La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

Deures de les persones usuàries dels serveis socials

Les persones destinatàries dels serveis socials tenen els deures següents:

- 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 produeixin.
- c) Destinar la prestació econòmica a la finalitat per a la qual fou concedida.
- d) Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels serveis socials.
- e) Contribuir al finançament del cost del servei quan es tenguí 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 donar lloc a modificar, suspendre o extingir 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.

9. MODALITAT DE GESTIÓ

El Servei d'Ajuda a Domicili és competència de l'Ajuntament de Bunyola. Ell mateix assumirà la titularitat del Servei, que podrà gestionar de forma directa o indirecta.

En el cas de gestió indirecta, la Corporació Local mantindrà les funcions de coordinació, seguiment, supervisió i avaluació. El procediment mitjançant el qual es realitzarà el Servei d'Ajuda a Domicili serà a través de l'adjudicació del servei en qualsevol de les formes de concertació o contracte que possibiliti la legislació vigent.

10. FINANCIACIÓ

El servei d'ajuda a domicili es pot finançar amb les aportacions de:

- 1. La Comunitat Autònoma.
- 2. Institut Mallorquí d'Afers Socials.
- 3. L'Ajuntament.
- 4. Els beneficiaris, tindran una aportació de 0 euros.

11. COMPOSICIO DEL SAD.

L'equip del SAD estarà format com a mínim per un/a Treballador/a Social i un/a tècnic sociosanitari o una tècnica sociosanitària en ajuda a domicili.

12. CONDICIONS, TRAMITACIÓ I LLISTA D'ESPERA DEL SAD.

CONDICIONS :

- 1. L'àmbit d'actuació queda emmarcat dins dels terme municipal de Bunyola.
- 2. El servei no supleix baix cap circumstància la responsabilitat de la família.
- 3. Els professionals dels serveis socials no tendran les claus del domicili dels beneficiaris.
- 4. El beneficiari, o representant legal signarà un contracte amb l'Ajuntament, per a l'inici del servei, on quedaran recollides les condicions del servei, i els drets i deures d'ambdues parts, firmat per l'usuari/a o representant legal i per part de la institució el / la TS responsable del SAD





5. Qualsevol queixa o suggeriment es podrà fer al full de queixes que hi haurà a disposició dels beneficiaris o representants.

TRAMITACIO DEL SERVEI:

1. SOL·LICITUD

Les sol·licituds de SAD es faran al/la Treballador/a Social (TS), essent el procediment el següent

- Recepció de la demanda: que efectua el propi usuari, una altra persona que coneix la situació, o altres serveis.
- Anàlisi de la demanda: es realitza una valoració de la demanda i un estudi dels elements relatius al problema de necessitat (grau d'incapacitat física-psíquica i social, situació i composició familiar, aspectes socials).

Es realitzarà una visita al domicili per aconseguir un major grau de coneixement de la situació.

- Elaboració d'una proposta de Projecte d'Intervenció Individual, o la denegació del cas..
- Concretar amb l'usuari i/o familiars el pla de feina a desenvolupar o per informar dels motius de la denegació dels servei.
- El/la TS, abans que comenci la intervenció del servei, posarà en coneixement dels professionals el pla de feina i es concretaran els espais de regulació i supervisió.
- Avaluació: mesurarà el grau de consecució dels objectius que s'havien proposat, el grau de satisfacció de l'usuari i de les incidències sorgides. Serà conjunta de l'equip de SAD.

Procediment d'urgència.

En situacions d'extrema urgència dictaminada per el/la TS, es podrà acordar la prestació provisional i urgent del servei, informant el més aviat possible per tal de procedir a l'aprovació de la demanda.

LLISTA D'ESPERA:

Les persones que tinguin dret a rebre les prestacions del SAD perquè tenen el perfil requerit en aquest reglament, però que no en poden gaudir temporalment per manca de capacitat dels serveis, es relacionaran en una llista d'espera per tal de ser ateses quan les disponibilitats dels serveis ho permetin seguint l'ordre estricte d'entrada i de la puntuació obtinguda al barem de valoració de la situació

2. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

- Fotocòpia DNI de l'usuari i/o representant legal.
- Targeta sanitària i informe del metge d'Atenció Primària
- Certificat de minusvàlua de l'IBAS (u organisme pertinenet)
- Llibre de família
- Qualsevol altre que l'equip consideri necessari en funció de les característiques del nucli de convivència.

3. BAIXES

Les causes d'extinció de la prestació del SAD seran :

- la resolució de la situació objecte de la prestació: compliment dels objectius fixats.
- La defunció de l'usuari.
- El canvi de municipi de residència.
- L'incompliment dels acords de prestació.
- La manca de col·laboració de l'usuari i la família beneficiària.
- La modificació de la situació que va determinar l'inici del servei.
- L'ocultament o falsedat en les dades que s'havien tingut en compte per a la concessió del servei.
- Altres causes de caràcter greu que impossibilitin la prestació del servei.

12. CAUSES DE SUSPENSIO O CESSAMENT DE LA PRESTACIO DEL SERVEI

1. Seran causes de suspensió temporal del servei i que comportaran la suspensió temporal per un temps no superior a 3 mesos 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) Requerir serveis que no estan contemplats en el contracte assistencial.





2. Seran causes de cessament en la prestació del servei les següents:

- La reiteració de 3 suspensions temporals del servei.
- L'agressió física o els maltractaments greus als professionals.

3.L'entitat comunicarà per escrit la suspensió de la prestació del servei i per tant l'expulsió temporal de l'usuari, amb una antelació mínima de 7 dies. En el supòsit de cessament definitiu de la prestació del servei, aquesta es podrà dur a terme de forma immediata en casos extraordinaris, que hauran de quedar justificats, i en cas contrari s'haurà de comunicar amb una antelació de 15 dies.

13.SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

- Els usuaris que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis, les faran arribar a la direcció de l'entitat mitjançant els fulls de reclamació que tindran a la seva disposició a les oficines ubicades a la Pça Andreu Estarelles Floklorista sn 2n pis, o al registre general de l'ajuntament.
- Els usuaris podran realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora del servei mitjançant una bústia de suggeriments que estarà a disposició dels usuaris a la seu de l'Ajuntament o a les oficines ubicades a la Pça Andreu Estarelles Floklorista s/n, 2n pis.

HORARIS DEL SERVEI

El servei d'atenció domiciliària és prestarà sempre entre les 8.00 i les 14.00 hores de dilluns a divendres no festius.

El nombre d'hores d'atenció que rebrà cada usuari dependrà de les seves circumstàncies personals i de la disponibilitat del servei, i estarà recollit en el seu contracte assistencial.

Bunyola, 29 de juliol de 2014

EL BATLE

Jaume Isern Lladó

