

Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DE MANACOR

13010 *Aprovació definitiva Reglament del servei d'ajuda a domicili dels serveis socials comunitaris bàsics de l'Ajuntament de Manacor*

El Ple de l'Ajuntament en sessió ordinària de dia 10 d'octubre de 2016 va adoptar el següent acord:

“Primer. Incloure en el Reglament del servei d'ajuda a domicili dels serveis socials comunitaris bàsics de l'Ajuntament de Manacor:

1) Les recomanacions formulades per l'Institut Balear de la Dona, i, per tant, afegir la següent Disposició Addicional:

«Disposició Addicional»

- a) S'inclourà sistemàticament la variable de sexe en els estadístiques, les enquestes i la recollida de dades que duguin a terme.
- b) Es personalitzarà l'atenció, tenint en compte de manera especial la situació de les persones que requereixen una acció positiva com a conseqüència de tenir un major grau de discriminació o menor igualtat d'oportunitats.
- c) S'inclourà la perspectiva de gènere, tenint en compte les diferents necessitats de dones i homes”

2) Les modificacions següents, referides a l'informe tècnic de la treballadora social adjunta a coordinació de data 12 de setembre de 2016:

L'Art. 14. apartat 1) : Preu del servei, actualització del preu i sistema de pagament queda redactat de la següent manera:

* La persona usuària, per ser beneficiària del servei està obligada al pagament del preu públic que en cada moment tingui establert l'Ajuntament, regulat per l'Ordenança fiscal núm. 02.P.OD. de l'any en curs per a la prestació del serveis de suport al domicili.

L'Art. 14. apartats 5 i 6): Preu del servei, actualització del preu i sistema de pagament S'unifiquen en el punt 5 i queda redactat de la següent manera:

* En el cas que els diners líquids de la persona usuària no siguin suficients per abonar el preu públic pel servei d'ajuda a domicili, l'Ajuntament pot dur a terme un sistema d'ajudes, només en el cas que el pagament del preu públic no sigui possible, que permet la prestació del SAD sense l'abonament de la quantitat aprovada o el pagament parcial, amb l'aprovació prèvia de la Junta de Govern i l'informe social previ. Queden excloses de qualsevol ajuda les persones usuàries beneficiàries d'ajudes de la Fundació d'ajuda a la dependència del Govern de les Illes Balears.

L'Art. 15: Suggeriments i Reclamacions. Canals de Participació, queda redactat de la següent manera:

* El canal de participació de les persones usuàries o dels seus familiars són els Serveis Socials Comunitaris Bàsics. S'entén per suggeriment qualsevol proposta de modificació amb la finalitat de millorar la qualitat de l'atenció a la persona usuària; i per reclamació o queixa qualsevol sol·licitud de modificació per que es perjudica, directa o indirectament, l'exercici dels drets de les persones usuàries.

Les persones usuàries, per tal de poder exercir el dret a participar, suggerir o reclamar, disposen de fulls de reclamació a la seva disposició en els Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament de Manacor.

Les reclamacions i els suggeriments han d'incloure les dades necessàries per tal de poder-los donar el tràmit establert i s'han de trametre a l'Ajuntament de Manacor, que els ha de resoldre amb l'informe previ dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics municipals corresponents.

La resposta a les reclamacions i els suggeriments s'ha de notificar per escrit, al més aviat possible, a les persones que n'hagin presentat.

Segon. Aprovar definitivament el Reglament del servei d'ajuda a domicili dels serveis socials comunitaris bàsics de l'Ajuntament de Manacor.



Tercer. Comunicar aquest acord, amb remissió del text definitiu, al Govern de les Illes Balears i a la Delegació del Govern a l'efecte previst a l'article 113 de la LMRIB, i transcorregut el termini de 15 dies hàbils des de la recepció de la còpia per dits organismes, publicar l'acord d'aprovació definitiva i el text íntegre en el Butlletí Oficial de les Illes Balears. El text entrarà en vigor el dia de la publicació al BOIB”

Text del reglament

“Reglament del servei d'ajuda a domicili dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament de Manacor

Article 1. Objecte

Aquest Reglament té per objecte regular el servei d'ajuda a domicili (SAD), que es gestiona des dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Manacor.

Article 2. Marc legislatiu

L'art. 9.2 de la Constitució espanyola estableix que correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en què s'integra siguin reals i efectives, remoure els obstacles que n'impedeixin o en dificultin la plenitud i facilitar la participació de 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, i disposa que les institucions pròpies de la comunitat autònoma han de promoure, entre d'altres, la cohesió social i l'accés als serveis públics i el dret a la protecció social. La llei 7/1985, reguladora de les bases del règim local, estableix entre les competències pròpies dels municipis: l'avaluació i la informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social (art. 25.2 e). L'article 20 de la Llei 4/2009 de serveis socials de les Illes Balears estableix que les prestacions del sistema públic de serveis socials poden ser tècniques, econòmiques i tecnològiques, i defineix l'atenció domiciliària com una prestació tècnica. Així mateix, l'art. 38.1 a) estableix que correspon als municipis crear, organitzar i gestionar els serveis socials que considerin necessaris dins del seu municipi, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent i els plans estratègics autonòmic i insular.

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

Article 3. Titularitat del servei

La titularitat del servei pertany a l'Ajuntament de Manacor.

Article 4. Prestació del servei i finançament

El SAD és competència de l'Ajuntament de Manacor, el qual n'assumeix la titularitat i el pot gestionar de forma directa o indirecta. En el cas de gestió indirecta, la corporació local n'ha de mantenir les funcions de coordinació, seguiment, supervisió i avaluació. El procediment mitjançant el qual s'ha de realitzar el Servei d'Ajuda a Domicili ha de ser l'adjudicació del servei en qualsevol de les formes de concertació o contracte que possibiliti la legislació vigent.

4.1. Finançament

El SAD es pot finançar amb les aportacions de la Comunitat Autònoma, l'IMAS, el propi Ajuntament i les persones beneficiàries en funció del que disposin les ordenances fiscals vigents.

Article 5. Àmbit territorial

El servei de SAD es presta únicament dins el terme municipal de Manacor.

Article 6. Definició

El 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.

El servei esmentat constitueix tot un conjunt d'actuacions adreçades 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; contribueix així a la integració i permanència de les persones en el seu entorn habitual, mitjançant la intervenció i el suport adequats de tipus personal, psicosocial, domèstic, educatiu i assistencial.

Aquest servei es presta mitjançant personal especialitzat.

Article 7. 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 de persones en processos de desinstitucionalització.
3. Prevenir situacions de crisi familiar que perjudiquin alguns membres.
4. Proporcionar elements formatius i estructurals 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.

Article 8. Prestacions

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

- a) Actuacions de caràcter domèstic. Són aquelles activitats i tasques quotidianes que es realitzen a la llar, adreçades al suport de l'autonomia personal (l'alimentació, la vestimenta i el manteniment i l'adequació de l'habitatge).
- b) Actuacions de caràcter preventiu i assistencial. Són aquelles activitats i tasques que recauen en la pròpia persona beneficiària i van adreçades a mantenir el seu benestar personal i social (higiene personal, ajuda directa per vestir-se i menjar, control de la medicació, suport per a la mobilitat i companyia dins i fora del domicili).
- c) Actuacions de caràcter educatiu. Són les actuacions adreçades a fomentar hàbits de conducta i adquisició d'habilitats bàsiques (organització econòmica i familiar, formació d'hàbits convencionals i competència parental).
- d) Actuacions de caràcter rehabilitador. Són aquelles actuacions de caràcter formatiu i de suport psicosocial adreçades al desenvolupament de les capacitats personals i a la integració de la persona beneficiària en la unitat convivencial i en el seu context relacional, i les actuacions de suport emocional a les persones cuidadores.
- e) Actuacions de suport psicosocial. Són aquelles activitats que donen un suport personal tant a la persona com a la seva xarxa familiar, per gestionar millor la cura de la persona dependent, per potenciar la seva autonomia, la responsabilitat i la implicació de la família, i per acceptar el procés d'envelliment.
- f) Actuacions d'atenció a les persones i a l'entorn familiar. Són aquelles activitats d'adaptació funcional de la llar per resoldre situacions concretes i específiques i adreçades a fomentar la participació de la persona usuària en la seva comunitat.
- g) Servei de repartiment de menjar a domicili. L'Ajuntament posa a disposició de les persones usuàries el servei de transport del menjar a domicili de manera gratuïta. El cost del menjar és pagat per la persona usuària o per la família directament a l'empresa que realitza el menjar.

Article 9. Recursos humans

El SAD requereix les intervencions de professionals de distintes disciplines per possibilitar una atenció integral; per aquest motiu, l'equip de SAD ha d'estar format com a mínim per una persona treballadora social (TS), una tècnica d'atenció sociosanitària a persones en el domicili, i auxiliars de la llar. A més d'aquestes figures professionals també poden formar part de l'equip del SAD una persona psicòloga i/o una persona educadora social.

Article 10. Persones beneficiàries

1. Poden ser persones beneficiàries del servei d'ajuda a domicili aquelles que siguin reconegudes com a titulars de dret segons els articles 5.1 i 5.2 de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
2. També poden ser persones beneficiàries del servei totes aquelles que consideri la persona treballadora social.

**CONDICIONS D'ADMISSIÓ:**

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

- Estar empadronats al municipi o tenir els familiars cuidadors empadronats al municipi i que presentin dificultats per atendre'l.
- Requerir alguna de les prestacions definides a l'article 8.
- Tenir sol·licitada o en tràmits la situació de dependència, excepte en casos d'intervenció familiar o segons la valoració de la situació que en faci la persona treballadora social.

Article 11. Condicions, tramitació i llista d'espera del SAD**11.1. Condicions**

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

11.2. Tramitació del servei

Les sol·licituds de SAD s'han de fer a l'Ajuntament, i en concret als Serveis Socials. El procediment és el següent:

- Recepció de la demanda que efectua la persona usuària, una altra persona que coneix la situació o altres serveis, sempre en representació de la persona afectada.
- Anàlisi de la demanda i diagnòstic social, que va acompanyat d'una visita al domicili per aconseguir un major grau de coneixement de la situació.
- Elaboració d'una proposta de programa de treball d'ajuda a domicili, o la denegació del cas.
- Concreció amb la persona usuària i/o familiars del programa de treball d'ajuda a domicili a desenvolupar, o bé informació dels motius de la denegació del servei.
- La persona TS, abans que comenci la intervenció del servei, ho posa en coneixement dels altres professionals que han d'executar el pla de feina (persona tècnica d'atenció sociosanitària a persones en el domicili i auxiliars de la llar) i es concreten els espais de regulació i supervisió.
- Avaluació i seguiment: es mesura el grau de consecució dels objectius que s'havien proposat, el grau de satisfacció de la persona usuària i de les incidències sorgides. L'avaluació és conjunta de l'equip de SAD (TS, persona tècnica d'atenció sociosanitària a persones en el domicili i auxiliars de la llar). S'entén que si no hi ha cap incidència el servei és prestat de manera adequada.

LLISTA D'ESPERA:

Les persones amb 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, queden en una llista d'espera per tal de ser ateses quan les disponibilitats dels serveis ho permetin. Se segueix l'ordre estricte d'entrada (tenint present les preferències de la família quant a horari, si n'hi ha) i en casos excepcionals i en situació de risc que valori la persona TS es realitza la incorporació urgent al servei.

Documentació a presentar

- Fotocòpia del DNI de la persona usuària i representant legal (si escau) i persona familiar cuidadora.
- Targeta sanitària i informe del metge d'Atenció Primària.
- Justificant de la sol·licitud de la valoració del grau de dependència o document que acrediti que està en tràmits, excepte en els casos en què la persona TS no ho valori indispensable a causa de les característiques de la situació de la persona usuària.
- Certificat de la pensió i altres ingressos.
- Qualsevol altre document que l'equip consideri necessari en funció de les característiques del nucli de convivència.



· En cas que s'hagi de demanar la subvenció de la taxa per a la prestació del SAD, la persona responsable del cas pot sol·licitar a la persona interessada tots aquells documents necessaris per justificar l'expedient i que puguin afectar fins al primer grau de consanguinitat de la persona beneficiària.

Article 12. Sistema de baixa o cessament del servei

1. Les causes d'extinció de la prestació del SAD són:

- La resolució de la situació objecte de la prestació; el compliment dels objectius fixats.
- La defunció de la persona usuària.
- El canvi de municipi de residència.
- L'incompliment dels acords de prestació.
- La manca de col·laboració de la persona usuària i la família beneficiària.
- La modificació de la situació que va determinar l'inici del servei.
- L'ocultació o falsedat en les dades que s'havien tengut en compte per a la concessió del servei.
- Altres causes de caràcter greu que impossibilitin la prestació del servei.
- La derivació o canvi de servei.
- Per criteri tècnic del referent del cas.
- No pagar el preu públic estipulat i/o acordat.

2. Són causes de suspensió temporal del servei i que comporten la suspensió temporal per un temps no superior a 3 mesos les següents:

- L'alteració continuada de l'ordre i la manca de respecte cap al personal professional.
- No respectar les normes contingudes en aquest Reglament.
- L'aparició de problemàtiques familiars que impedisquin el funcionament adequat del servei.
- El requeriment de serveis que no estan prevists en el contracte assistencial.

3. Són causes de cessament en la prestació del servei les següents:

- La reiteració de 3 suspensions temporals del servei.
- L'agressió física i/o verbal o els maltractaments greus al personal professional.

4. L'entitat ha de comunicar per escrit la suspensió de la prestació del servei i, per tant, l'expulsió temporal de la persona usuària, amb una antelació mínima de 7 dies. En el supòsit de cessament definitiu de la prestació del servei, es pot dur a terme de forma immediata en casos extraordinaris, que han de quedar justificats, i en cas contrari s'ha de comunicar amb una antelació de 15 dies.

Article 13. Carta de drets i obligacions

13.1. 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 (s'entén la valoració com el diagnòstic social).
- 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 desenvolupament normal de l'atenció o perjudiquin alguna de les parts que hi intervenen.
- f) Dret a rebre informació prèvia en relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure. 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.

l) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.

m) Dret a fer suggeriments i reclamacions.

n) Dret a domiciliar-se sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.

o) Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.

p) 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.

13.2. Deures de les persones usuàries dels serveis socials

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 aquest coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.

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

d) Acudir a les entrevistes a les quals els citi el personal professional dels serveis socials.

e) Contribuir al finançament del cost del servei quan es tingui 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 del servei.

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.

Article 14. Preu del servei, actualització del preu i sistema de cobrament

1. La persona usuària, per ser beneficiària del servei està obligada al pagament del preu públic que en cada moment tingui establert l'Ajuntament, regulat per l'Ordenança fiscal núm. 02.P.OD. de l'any en curs per a la prestació dels serveis de suport al domicili.

2. Respecte al servei d'ajuda domiciliària, el pagament de les quotes s'ha d'efectuar per mensualitats vençudes, mitjançant autoliquidació segons el servei prestat. La persona obligada al pagament ha de presentar, en el termini de 15 dies posteriors al mes en el qual s'ha prestat el servei, el justificant de pagament a les dependències del Departament de Serveis Socials. L'incompliment del pagament de les quotes (un mínim de 3) en el termini establert, dona lloc a la baixa de la prestació del servei, sense perjudici del corresponent expedient per liquidar les quotes no cobrades i imposar les sancions que corresponguin.

3. En cas que no s'hagi de prestar el servei puntualment, la persona beneficiària del SAD o la persona familiar cuidadora han d'avisar al personal treballador social per informar (per escrit o via telefònica) que l'auxiliar d'atenció sociosanitària no vagi al domicili a prestar el servei. Si no s'avisava es considera el servei prestat i se n'ha de fer el pagament.

4. En el supòsit d'absències forçoses transitòries de la persona usuària, es pot reservar la plaça quan el personal TS ho consideri oportú i si la persona usuària o la representant en fa la petició. La reserva de plaça és sense pagament si aquesta absència forçosa és inferior a 14 dies naturals. Després d'aquest període, s'ha d'efectuar el pagament de la plaça, a comptar des del dia següent al període de carència (és a dir, a partir del dia 15è de l'absència) o es du a terme la baixa de la prestació del servei.

5. En el cas que els diners líquids de la persona usuària no siguin suficients per abonar el preu públic pel servei d'ajuda a domicili, l'Ajuntament pot dur a terme un sistema d'ajudes, només en el cas que el pagament del preu públic no sigui possible, que permet la prestació del SAD sense l'abonament de la quantitat aprovada o el pagament parcial, amb l'aprovació prèvia de la Junta de Govern i l'informe social previ. Queden excloses de qualsevol ajuda les persones usuàries beneficiàries d'ajudes de la Fundació d'ajuda a la dependència del Govern de les Illes Balears.

6. El servei de transport del menjar a domicili és gratuït. El cost del menjar és pagat per la persona usuària o família directament a l'empresa que realitza el menjar, sense que l'Ajuntament intervingui en aquesta transacció.

Article 15. Suggeriments i reclamacions. Canals de participació



El canal de participació de les persones usuàries o dels seus familiars són els Serveis Socials Comunitaris Bàsics. S'entén per suggeriment qualsevol proposta de modificació amb la finalitat de millorar la qualitat de l'atenció a la persona usuària; i per reclamació o queixa qualsevol sol·licitud de modificació per que es perjudica, directa o indirectament, l'exercici dels drets de les persones usuàries.

Les persones usuàries, per tal de poder exercir el seu dret a participar, suggerir o reclamar, disposen de fulls de reclamació a la seva disposició en els Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament de Manacor.

Les reclamacions i els suggeriments han d'incloure les dades necessàries per tal de poder-los donar el tràmit establert i s'han de trametre a l'Ajuntament de Manacor, que els ha de resoldre amb l'informe previ dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics municipals corresponents.

La resposta a les reclamacions i els suggeriments s'ha de notificar per escrit, al més aviat possible, a les persones que n'hagin presentat.

Article 16. Horari del servei

El servei d'atenció domiciliària es presta entre les 8.00 h i les 15.00 h de dilluns a divendres no festius. La franja horària mínima per a la prestació del servei és d'una hora. El nombre d'hores d'atenció que ha de rebre la persona usuària depèn de les seves circumstàncies personals i de la disponibilitat del servei, i ha d'estar establert en el contracte assistencial.

Disposició adicional

- Incloure sistemàticament la variable de sexe en les estadístiques, les enquestes i la recollida de dades que duguin a terme.
- La personalització de l'atenció, tenint en compte de manera especial la situació de les persones que requereixen una acció positiva com a conseqüència de tenir un major grau de discriminació o menor igualtat d'oportunitats.
- La inclusió de la perspectiva de gènere, tenint en compte les diferents necessitats de dones i homes.

Disposició final

Aquest Reglament entra en vigor el dia de la publicació del text íntegre en el BOIB, que es fa una vegada comunicat l'acord d'aprovació definitiva del Reglament, amb la tramesa d'una còpia del text al Govern de les Illes Balears i a la Delegació del Govern a l'efecte previst a l'article 113 de la LMRIB, i transcorregut el termini de 15 dies hàbils des que aquests organismes reben la còpia.

Disposició derogatòria

En entrar en vigor aquest Reglament queden derogats el Reglament municipal del Servei d'ajuda a domicili, d'aprovació definitiva publicada al BOIB núm. 137 de 9 de novembre de 2000, i el Barem per a l'accés als serveis d'ajuda a domicili, d'aprovació definitiva publicada al BOCAIB núm. 157 de 19 de desembre de 1996.

Annex

- Contracte assistencial del servei d'ajuda a domicili

Annex

CONTRACTE ASSISTENCIAL DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

D'una banda, el Sr. / la Sra. _____, major d'edat, en representació pròpia / en representació de la persona usuària _____, amb DNI _____ i amb domicili a _____ al carrer _____.

D'altra banda, l'Ajuntament de Manacor, amb domicili al carrer del Convent núm. 3 de Manacor i amb NIF P0703300D.

ACORDEN la prestació del servei per al desenvolupament d'un programa de treball d'ajuda a domicili i **ACCEPTEN**, mitjançant la firma d'aquest contracte assistencial, les condicions sota les quals s'ofereix el Servei, que són les següents:

Primera. Les persones sotasignades estan d'acord amb els continguts del programa de treball d'ajuda a domicili elaborat i establert de manera precisa al full de pla de feina corresponent.

Segona. El personal tècnic en atenció sociosanitària en el domicili assignat, així com el programa de treball establert, poden modificar-se en un moment donat si les necessitats del SAD ho exigeixen. El possible canvi tindrà lloc sols quan no perjudiqui substancialment la persona



atesa.

Tercera. El personal tècnic en atenció sociosanitària en el domicili té assignat un programa de treball limitat i específic i que s'estableix a l'inici de la prestació. Aquest programa o alguna de les seves parts no pot ser modificat sense el coneixement i l'acord previ dels sotassignats, llevat de situacions puntuals d'extrema urgència i que ha de valorar el personal tècnic en atenció sociosanitària en el domicili responsablement.

Quarta. La forma de contacte amb el personal tècnic en atenció sociosanitària en el domicili fora de les hores de servei s'ha de fer únicament i exclusivament mitjançant la persona treballadora social i no es pot recórrer a formes de localització particular.

Cinquena. El personal tècnic en atenció sociosanitària en el domicili és una persona professional que realitza una feina remunerada i no pot, sota cap concepte, acceptar cap tipus de regal o gratificació. La persona beneficiària s'ha d'abstenir, per tant, de donar-n'hi.

Sisena. Els Serveis Socials d'aquest Ajuntament es reserven el dret de suprimir l'ajuda a domicili oferida en un cas quan l'actitud de la persona usuària i/o dels seus familiars impossibiliti la consecució dels objectius prevists o bloquegi les tasques a desenvolupar pel personal treballador familiar i, també, quan no respecti qualsevol de les condicions d'aquest acord.

Vuitena. La persona beneficiària del servei està obligada al pagament del preu públic establert a l'ordenança municipal vigent, i en el seu defecte les persones familiars o representants que tinguin l'obligació legal o pactada d'atendre les persones usuàries d'aquests serveis.

Es merita el preu públic i sorgeix l'obligació de pagament en el servei d'ajuda domiciliària en el moment en que s'inicia la prestació del servei.

La quota a pagar vigent es fixa en _____ €/h de servei. El pagament s'ha de realitzar per mensualitats vençudes mitjançant autoliquidació en el termini de 15 dies posteriors al mes en el qual s'ha prestat el servei, i cal presentar el justificant de pagament als Serveis Socials municipals.

L'incompliment del pagament de les quotes en el termini establert causa la baixa de la prestació del servei, sense perjudici del corresponent expedient per liquidar les quotes no cobrades i imposar les sancions que corresponguin.

Novena. Aquest contracte assistencial és vigent durant tot el temps en què es desenvolupi el programa de treball.

Desena. En compliment del que estableix l'article 5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 desembre, de protecció de dades de caràcter personal (en endavant, LOPD), l'Ajuntament de Manacor us informa que les dades de caràcter personal que ens proporcionau mitjançant la sol·licitud de servei són recollides en un fitxer del qual és responsable l'Ajuntament, amb la finalitat d'incorporar-les al vostre expedient de Serveis Socials.

El fet de no emplenar o bé emplenar parcialment la sol·licitud pot suposar que l'Ajuntament no la pugui tramitar. Us informam que teniu l'obligació de comunicar a l'Ajuntament qualsevol modificació d'aquestes dades perquè la informació recollida en l'expedient es trobi actualitzada i sense errades.

Així mateix, se us indica que en cas de facilitar dades de caràcter personal de tercers persones heu de comptar amb el seu consentiment per fer-ho, i us comprometeu a traslladar-los la informació d'aquesta clàusula.

Podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició al tractament de les vostres dades personals en els termes prevists en la pròpia LOPD, adreçant un escrit a l'Ajuntament de Manacor, carrer del Convent, s/n, 07500 Manacor.

Com a prova de conformitat, signam aquest contracte en dos exemplars.

Manacor, ____ d _____ de 20 ____

En representació de l'Ajuntament
Treballador/a social responsable
Nom _____

Persona usuària o responsable
Nom _____

Manacor, 11 de novembre de 2016.

El batle,
Pedro Rosselló Cerdà