

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

AYUNTAMIENTO DE SANT LLORENÇ DES CARDASSAR

20636 *Reglamento del servicio de ayuda a domicilio y apoyo a la unidad de convivencia del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar*

El Ayuntamiento en Pleno, en sesión de 19 de septiembre de 2013, aprobó el Reglamento municipal del servicio de ayuda a domicilio y apoyo a la unidad de convivencia del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar, el cual ha permanecido expuesto al público durante treinta días hábiles sin que se hayan presentado reclamaciones. En consecuencia, se entiende que la aprobación es definitiva y se publica el texto íntegro del Reglamento.

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO Y APOYO A LA UNIDAD DE CONVIVENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE SANT LLORENÇ DES CARDASSAR

Artículo 1. Objeto.

El objeto del reglamento es regular las normas de funcionamiento del servicio de ayuda a domicilio y apoyo a la unidad de convivencia, determinando los derechos y las obligaciones tanto de las personas usuarias del servicio como de la entidad que lo presta, así como los sistemas de admisión y de bajas y las causas de suspensión o cese de la prestación del servicio.

Artículo 2. El servicio.

2.1. El servicio de ayuda a domicilio (SAD) y apoyo a la unidad de convivencia es un servicio público y municipal de carácter comunitario que tiene como finalidad la intervención de tipo global de apoyo para contribuir a que los usuarios mantengan o restauren su bienestar físico, social y afectivo en su medio familiar, con el objetivo de ayudar a las familias o personas con graves dificultades para llevar a cabo las actividades cotidianas de la vida, y estimular su autonomía.

2.2. El objeto de servicio es:

- Apoyar a las unidades familiares que se hacen cargo de una persona mayor dependiente.
- Mantenimiento, prevención del deterioro de la persona mayor, así como apoyo a las actividades de la vida diaria, identificación de riesgos, socialización, apoyo y descanso familiar, promoción de autonomía y presencia en la comunidad.
- Apoyar a familias que tengan dificultades sociales y familiares conflictivas (familias desestructuradas, familias con menores ...).

2.3. Las actuaciones del servicio son:

- a) Actuaciones de carácter personal: higiene personal, ayuda directa para vestirse y comer, control de la medicación, apoyo para la movilidad y compañía dentro y fuera del domicilio.
- b) Actuaciones de carácter doméstico: relacionadas con la alimentación, vestimenta y mantenimiento y adecuación del hogar.
- c) Actuaciones de carácter educativo: fomentar hábitos de conducta y habilidades básicas como son la organización económica y familiar, competencia parental, entre otros.
- d) Actuaciones de carácter integrador: fomentar la participación de la persona usuaria en la comunidad.
- e) Actuaciones de carácter rehabilitador: apoyo psicosocial dirigido al desarrollo de las capacidades personales y la integración de la persona usuaria en su entorno así como apoyo a los / las familiares cuidadores.
- f) Actuaciones de carácter técnico: adaptación funcional del hogar, teleasistencia.

Artículo 3. Condiciones del servicio de ayuda a domicilio y apoyo a la unidad de convivencia.

Las condiciones del servicio son

1. En el momento de la solicitud del servicio el usuario debe facilitar toda la información necesaria y debe aportar la documentación solicitada.
2. Durante el tiempo de vacaciones del personal especializado y dependiendo de la tarea a realizar en los diferentes casos, no se prestará el SAD o bien habrá una sustitución de éste según las posibilidades del municipio.
3. El servicio se prestará en el domicilio acordado en el contrato. En el caso de que hubiera cambio de domicilio se notificará por escrito a la entidad prestadora del servicio.
4. La prestación del servicio será realizada por personas profesionales especializadas.





5. La concesión del servicio, y también el número de horas, serán fijados por la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Sant Llorenç a propuesta de la Concejalía de Bienestar Social, previo informe del / la trabajador / a social, teniendo en cuenta siempre las necesidades del municipio.
6. La persona beneficiaria debe estar presente en todo momento durante la prestación del servicio. El personal especializado no debe tener las claves de los domicilio de ésta.
7. Cuando el personal especializado acuda al domicilio y no encuentre a nadie, debe dejar una tarjeta notificando su estancia, considerándose, en estos casos, el servicio como prestado.
8. La persona beneficiaria y el profesional responsable del SAD firmarán un documento-contrato, de común acuerdo para iniciar la prestación del servicio en el que se concretarán las tareas de la intervención y el tiempo de prestación.
9. Se seguirán unas normas mínimas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene, tratando en todo momento con el máximo respeto, evitando los gritos y peleas.
10. El personal estará siempre a disposición de las personas usuarias, cumpliendo sus funciones con la máxima diligencia posible, por lo que las personas usuarias deberán seguir las indicaciones del personal que en todo momento velará por su bienestar.
11. La baja del servicio se notificará por escrito a la entidad prestadora del servicio con 15 días de antelación.
12. El usuario o familiar suministrará al profesional los elementos necesarios para la función a realizar, como ropa limpia, medicamentos, alimentos, pañales y demás material sanitario e higiénico.
13. Se garantizará la puntualidad siempre que las circunstancias lo permitan. En todo caso siempre se deberá prestar la totalidad de la duración del servicio contratado.

Artículo 4. Horario del servicio de ayuda a domicilio y apoyo a la unidad de convivencia.

- 4.1. El servicio se prestará de lunes a viernes de las 8:00 h a las 14:00 h. El servicio se podrá ampliar por la tarde en el caso de que haya necesidad y el Ayuntamiento asuma la ampliación.
- 4.2. Las horas de servicio quedarán recogidas en el contrato asistencial.
- 4.3. En caso de necesidad y según disponibilidad se podrá aumentar el servicio, en cuyo caso se adjuntará las modificaciones horarias como anexa al contrato asistencial.

Artículo 5. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

- 5.1. Las personas usuarias que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del personal, del funcionamiento o de los servicios, las harán llegar a la dirección de la entidad prestadora del servicio mediante las hojas de reclamación que tendrán a su disposición a servicios sociales.
- 5.2. Las personas usuarias podrán realizar cualquier tipo de sugerencia que conlleve una mejora del servicio, comunicándolo por escrito a la dirección.
- 5.3. Se facilitará a las personas usuarias una hoja de sugerencias, quejas y reclamaciones que figura como el anexo 2 del presente documento.

Artículo 6. Dependencia del servicio.

El servicio dependerá del departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sant Llorenç, que por su buen funcionamiento desarrollará las siguientes funciones:

- a) Informará al público de los servicios y condiciones del servicio de ayuda a domicilio, así como de la documentación personal e informe médico necesario para la tramitación de la solicitud.
- b) Recibirá las solicitudes de entrada y se ocupará de los trámites previos, recogiendo la documentación personal y el informe médico elaborando el informe social.
- c) Una vez supervisada la documentación, el / la trabajador / a social autorizará el inicio del servicio según disponibilidad horaria.
- d) El alta en el servicio de ayuda domicilio se formalizará mediante la firma del contrato asistencial de los servicios que figura como anexo 1 al presente reglamento.
- e) En caso de desacuerdo entre la familia y los Servicios Sociales, estos emitirán un informe y la Corporación decidirá lo que considere más conveniente.
- f) Mantendrá relación con los / las profesionales o la entidad que gestione el centro y hará el seguimiento del funcionamiento del servicio.
- g) En casos extraordinarios y urgentes justificados, los Servicios Sociales decidirán el inicio del servicio por vía de urgencia.

Artículo 7. Condiciones de la persona usuaria.

Pueden acceder al servicio:

- a) Aquellas personas mayores de 55 años con problemas de autonomía funcional y / o psicosocial que tengan mermas sus





capacidades de autonomía por deterioro físico o cognitivo.

- b) Todas aquellas personas menores de 55 años con discapacidades físicas, psíquicas o sensoriales.
- c) Unidades familiares con dificultades personales y sociales conflictivas
- d) Familias desestructuradas o mutiproblemáticas con menores en situación de riesgo psicosocial
- e) Tendrán preferencia las personas empadronadas en el municipio de Sant Llorenç.

Artículo 8. Admisión.

La entrada al servicio venderá condicionada por la fecha de la solicitud. Sólo los casos excepcionales, que determinará la Junta de Gobierno, a propuesta del / la trabajador / a social podrán alterar este orden y pasar delante.

Las solicitudes serán atendidas y valoradas por el / la trabajador / a social, mediante visita a domicilio.

El / la profesional, una vez valorada la demanda, junto con la persona usuaria o el / la familiar responsable elaborará un programa de trabajo personalizado. Este plan se comentará y valorará con el / la profesional que debe intervenir directamente con el caso.

Se concretará con la persona usuaria y / o familiar el programa de trabajo y se firmará el contrato asistencial.

La persona usuaria o el / la familiar deberá aportar la siguiente documentación:

- Solicitud específica del servicio.
- Fotocopia del DNI
- Fotocopia del tarjeta de la seguridad social.
- Historia clínica actualizada en el momento del alta en el servicio, firmada por técnico / a competente y que tendrá como mínimo: los antecedentes y revisión médica inicial, las patologías, alergias, contraindicaciones, régimen dietético y prescripción médica farmacéutica.

Se establecerá un período de prueba de 15 días, en el que ambas partes podrán resolver el contrato asistencial y desistir de los servicios de la entidad.

Artículo 9. Bajas.

La condición de usuario / a se perderá por las siguientes causas:

- a) Baja voluntaria: Por renuncia voluntaria que se expresará por escrito de forma expresa e inequívoca.
- b) Fallecimiento de la persona receptora de la atención.
- c) Baja forzosa (temporal o permanente): Para producirse un impedimento insalvable y / o por cualquier otra circunstancia recogida en el artículo 10 de este reglamento, siempre que esté bien documentada y acreditada, y se produzca como consecuencia de una resolución recaída en un expediente motivado y resuelto con las garantías procedimentales pertinentes.

Al terminar de forma definitiva la prestación del servicio se practicará la correspondiente liquidación en función de los servicios prestados.

Artículo 10. Causas de suspensión o cese de la prestación del servicio.

El servicio de ayuda a domicilio y apoyo a la unidad de convivencia tendrá una duración determinada por el inicio, con la firma del documento-contrato, y por la extinción del mismo según los motivos siguientes:

1. Renuncia voluntaria.
2. Agravamiento de la salud física de la persona usuaria que implique necesidad de atención continuada o un servicio residencial.
3. Consecución de los objetivos marcados en el programa individual de atención.
4. El incumplimiento del pago según lo dispuesto en el punto 12.3 del artículo 12 del presente reglamento.
5. Otras circunstancias no mencionadas anteriormente, que puedan ser valoradas por el equipo técnico del servicio y el / la trabajador / a social municipal.
6. El / la trabajador / a social y el equipo del servicio valorarán las causas y decidirán conjuntamente proponer la baja, haciendo llegar la hoja de baja a la familia. La baja se hará efectiva a partir de la fecha que figure en esta hoja. La hoja de baja adjuntará al expediente de la persona usuaria.
7. El usuario tendrá derecho a reclamar en caso de que no esté de acuerdo. En este caso el órgano competente para autorizar definitivamente será la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Sant Llorenç, que decidirá previa recibo de la reclamación pertinente por parte de la persona usuaria y de los informes técnicos que emitirán los Servicios Sociales y el equipo del Centro.
8. Que la familia pueda asumir la situación.
9. Por agresión física, maltrato grave, trato incorrecto y falta de respeto hacia el personal del servicio.

Artículo 11. Ausencias.



Cuando una persona no vaya a encontrarse en el domicilio a la hora de prestar el servicio lo deberá comunicar a los Servicios Sociales municipales con 24 horas de antelación.

Cuando una persona sea hospitalizada o haya de estar fuera del domicilio por un tiempo debe comunicarse a Servicios Sociales con 24 h antelación.

En caso de ausencia por urgencia se puede comunicar Servicios Sociales a las ocho de la mañana del mismo día.

Artículo 12. Pago.

12.1. Las personas que puedan acceder al servicio deberán abonar la cantidad establecida en la ordenación de precios públicos del servicio de ayuda a domicilio. Dicha operación se realizará por domiciliación bancaria.

12.2. En caso de que la familia o la persona usuaria no dispongan de ingresos suficientes para satisfacer el precio público, el usuario podrá solicitar una subvención al Ayuntamiento a tal efecto, que será evaluada por la Junta de Gobierno, previo informe emitido por el / la trabajador / a social, acompañado de documentos que acrediten la insuficiencia de recursos económicos.

12.3. La falta de pago de dos mensualidades, comportará la baja de la persona usuaria del servicio, previo aviso a la misma, que se realizará mediante notificación de otorgamiento de un plazo de 15 días para presentar las alegaciones que estime pertinentes. El órgano competente para aprobar las bajas por impagos es la Alcaldía del Ayuntamiento de Sant Llorenç, previo informe técnico de los Servicios Sociales y de la Intervención del Ayuntamiento.

12.4. Cada año los precios aumentan en relación a la variación porcentual del IPC.

Artículo 13. Derechos y deberes de las personas usuarias.

13.1. Serán derechos de las personas usuarias:

- a) Recibir información suficiente y verídica, en temas comprensibles, sobre las prestaciones y los recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, se debe disponer de las ayudas y los apoyos necesarios para comprender la información, que les sea dada si tienen dificultades derivadas de desconocimiento de la lengua, si tienen alguna discapacidad o por otras razones que lo justifiquen.
- b) Acceder al sistema de Servicios Sociales en condiciones de igualdad y a la no discriminación en el tratamiento por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- c) Continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- d) Recibir la valoración de su situación y, en su caso, la valoración de las necesidades sociales de las personas familiares o de las personas que los cuidan, en un lenguaje claro y enriquecedor.
- e) Disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, que deben aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- f) Confidencialidad y no divulgación de los datos personales que figuren en sus expedientes o historiales, en los términos de la legislación de protección de datos de carácter personal.
- g) Recibir atención personalizada según las circunstancias y condiciones particulares.
- h) Domiciliar-siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- e) Participación en los términos del artículo 14 del presente reglamento.
- j) Sugerir y formalizar reclamaciones y quejas mediante hojas de reclamación que deberá haber en todo momento a disposición de las personas usuarias.
- k) Recibir orientación hacia otros recursos alternativos que pudieran ser necesarios.
- l) Acceso a la información contenida en el expediente personal.
- m) Recibir información del proceso de intervención social y participar en la elección de los servicios o las prestaciones entre las opciones que 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.
- n) Recibir información previa en relación a cualquier intervención que les afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre. El consentimiento debe ser en todo caso por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas incapacitadas otorga de conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- o) Renunciar a las prestaciones y los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo que la renuncia afecte a los intereses de las personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- p) Asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- q) Recibir servicios de calidad y conocer los estándares establecidos al efecto.
- r) El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de centros y servicios de asistencia social y domiciliaria.

Los derechos de las personas usuarias tendrán como límite los de los demás y la aceptación de las normas que rigen la prestación de servicios.





13.2. Serán deberes de las personas usuarias o de sus representantes legales:

- a) Conocer y cumplir las condiciones del servicio.
- b) Abonar el precio público aprobado por el Ayuntamiento
- c) Facilitar toda la información que sea necesaria para valorar las circunstancias personales, familiares y sociales que determinen la necesidad de las prestaciones, haciéndose responsable de la veracidad de los datos aportados.
- d) Informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción de la prestación del servicio.
- e) Firmar el pertinente contrato asistencial.

El incumplimiento probado por parte de las personas usuarias y, en su caso, de sus representantes legales, de las obligaciones mencionadas, podrá comportar la suspensión temporal de la prestación del servicio o la extinción de la misma.

Artículo 14. Mecanismos de información y participación democrática de los usuarios.

14.1. Se creará una comisión formada por el alcalde o alcaldesa, que ejercerá la Presidencia, el / la concejal / a de Servicios Sociales y dos técnicos / as del servicio. La secretaría corresponde a un técnico del servicio.

14.2. La comisión se reunirá siempre que la convoque su presidente / ao lo solicite un tercio de sus miembros.

14.3. De cada sesión se redactará un acta que se expondrá en el tablón de anuncios durante tres semanas y se hará llegar una copia de la misma a los familiares responsables que lo soliciten.

14.4. Las personas usuarias o familiares responsables podrán hacer llegar las sugerencias a dicha comisión mediante un buzón habilitado a tales efectos.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

El presente reglamento deroga y sustituye el Reglamento municipal del servicio de asistencia domiciliaria aprobado en fecha 5 de marzo de 1992 y publicado en el BOIB de fecha 23 de junio de 1992.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente reglamento fue aprobado definitivamente en fecha de 2013 al no haberse presentado reclamaciones, reparos u observaciones contra su acuerdo de aprobación inicial. Entrará en vigor una vez que se publique su texto íntegro en el BOIB y transcurrido el plazo de quince días hábiles previsto en los artículos 70.2 y 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local así como los artículos 103.1 y 113.1 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares, continuando su vigencia hasta su modificación o derogación expresa.

ANEXO 1

MODELO DE CONTRATO ASISTENCIAL

Datos de la entidad prestadora del servicio:

Nombre de la entidad: Ayuntamiento de Sant Llorenç CIF: P 0705100F.

Director / responsable del centro: DNI:

Calle: Mayor N.: 7. Localitat: Sant Llorenç des Cardassar

Datos de la persona usuaria:

Nombre y apellidos:

C ARRERAS: N.: Localidad: DNI:

N. Seguridad Social:

Datos del familiar responsable / representante legal:

Nombre y apellidos: DNI:

Calle: N.: Localidad:

<http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2013/154/844740>





Teléfono de contacto: Parentesco:

La entidad prestadora del servicio, la persona usuaria y / o el / la familiar se comprometen a los siguientes ACUERDOS:

PRIMERO: Que el alta en el servicio efectúa ENTREGA.

SEGUNDO: La persona usuaria, familiar y / o tutor / a, conocen y aceptan las normas del Reglamento de régimen del servicio del que se adjunta una copia.

TERCERO: La entidad prestadora del servicio se obliga a respetar los derechos de los clientes reconocidos en el Reglamento de régimen del servicio.

CUARTO: Se establece un período de adaptación o de prueba de 15 días, con el objeto de conocimiento mutuo de la persona usuaria y el servicio, a partir de la firma del presente contrato.

QUINTO: La persona usuaria, el / la familiar y / o tutor / a se comprometen a aportar la siguiente documentación:

- DNI
- Tarjeta seguridad social
- Informe médico
- Etc ...

SEXTO: Los / las abajo firmantes están obligados a informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, médico, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación o suspensión del servicio.

SÉPTIMO: Las personas familiares y / o tutor / a conocen y aceptan que el hecho de contratar el servicio no los exime de sus responsabilidades para con el cliente.

OCTAVO: Las personas familiares y / o tutor / a se comprometen a colaborar con aquellas actividades en las que la entidad les solicita su colaboración, de la misma manera están presentes en el momento de prestación del servicio.

NOVENO: La persona usuaria, familiar o tutor / a abonarán puntualmente la cantidad pactada (según bonificaciones) para la prestación del servicio que se realizará por domiciliación bancaria dentro de los primeros días del mes. El precio se actualizará anualmente y se contemplará la subida anual del IPC.

DÉCIMO: Las prestaciones comprometidas son:

- Servicio doméstico.
- Servicio educativo
- Servicio técnico.
- Servicio integrador

UNDÉCIMO: El horario del servicio es el siguiente de 8 a 14'00h.

DUODÉCIMO: El presente contrato se podrá rescindir por voluntad expresa de las partes contratantes, si se produjera cualquiera de estas circunstancias:

- Por renuncia voluntaria de la persona usuaria o de la persona representante legal.
- Por incumplimiento de los pactos acordados.
- Por finalización del servicio.
- Por todas las causas que se expresen en el reglamento de régimen.

DÉCIMOTERCERO: El presente contrato estará en vigor mientras se mantenga la condición de persona usuaria. Este contrato tiene una duración indefinida. Cualquiera de las partes podrá dar por finalizada la relación, siempre que se comunique por escrito con 15 días de antelación.

DECIMOCUARTO: El usuario y / o la familia deberán informar a la entidad de cualquier cambio que pueda afectar al bienestar físico y emocional de la persona usuaria.

DECIMOQUINTO: La persona usuaria y / o la familia deberán respetar los horarios.





Sexto: La persona usuaria, el / la familiar y / o tutor / a, se comprometen a aportar la documentación solicitada para realizar el alta del servicio.

Palma de de 20...

ACEPTA Y CONFORMA

La persona usuaria / residente

ACEPTA Y CONFORMA

Familiar y / o Tutor / a

ACEPTA Y CONFORMA

Dirección

ANEXO 2

HOJA DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Nombre y Apellidos:

Dirección:

Teléfono:

Fecha:

Servicio:

Comunicación:

Sant Llorenç des Cardassar, 6 de noviembre de 2013

El Alcalde

Mateu Puigròs Sureda

