

Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE BUNYOLA

13878 *Aprobación definitiva del Reglamento de Régimen interno del Servicio de Ayuda a Domicilio*

1. Transcurrido el plazo de exposición pública del acuerdo inicial de aprobación del Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Bunyola, adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de 15 de mayo de 2014, y no habiendo presentado reclamaciones, se eleva a definitivo el acuerdo conforme dispone el artículo 49. c) de la Ley 7/85, de 2 de abril, reguladora de los Bases de Régimen Local.
2. El texto íntegro del Reglamento se publicará en el BOIB, conforme lo establecido en el artículo 70.2 de la Ley 7/85, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.
3. Contra el presente acuerdo definitivo de aprobación del Reglamento, los interesados podrán interponer recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal superior de Justicia de las Islas Baleares, en el plazo de dos meses contados a partir del día siguiente al de la publicación del presente acuerdo en el BOIB.

REGLAMENTO SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

1) OBJETO

El presente reglamento tiene por objeto regular el servicio de ayuda a domicilio (SAD), que se gestiona desde los servicios sociales del Ayuntamiento de Bunyola

2) MARCO LEGISLATIVO

El art. 9,2 de la Constitución Española establece que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

El Estatuto de autonomía de las Islas Baleares establece en el art. 12 los principios rectores de la actividad pública, disponiendo que las instituciones propias de la comunidad autónoma deben promover, entre otras, la cohesión social y el acceso a los servicios públicos y el derecho a la protección social.

La ley 7/85, reguladora de las Bases de Régimen Local establece entre las competencias de los municipios: la prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social (art. 25.2 k).

El Artic 20 de la Ley 4/09 de Servicios Sociales de las Islas Baleares establece que las prestaciones del sistema público de servicios sociales pueden ser técnicas, económicas y tecnológicas. Define la atención domiciliaria como una prestación técnica y la Teleasistencia domiciliaria como una prestación tecnológica. Asimismo el Art. 38.1 a) de la citada Ley 4/09 establece que le corresponde a los municipios crear, organizar y gestionar los servicios sociales que consideren necesarios dentro de su municipio, tanto propios como delegados por otras administraciones, de acuerdo con la cartera de servicios sociales y el plan estratégico correspondiente y los planes estratégicos autonómico e insular.

El Decreto 83/2010, de 25 de junio, por el que se establecen los principios generales del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, la intensidad de protección de los servicios y el régimen de compatibilidad de las prestaciones del SAAD (Servicio de ayuda y Atención a la Dependencia) en el ámbito de la comunidad Autónoma de las Islas Baleares, y se crea la Red Pública de Atención a la Dependencia de las Islas Baleares.

El Decreto 86/2010, de 25 de junio, art. 19, por el que se establecen los ratios de. "Ratios Mínimos y Condiciones de trabajo del SAD".

3) DEFINICIÓN

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



2. El servicio mencionado constituye todo un conjunto de actuaciones dirigidas a facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, prevenir o retrasar el deterioro individual o social y promover condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, contribuyendo así a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual, mediante la adecuada intervención y apoyo de tipo personal, psicosocial, doméstico, educativo y asistencial.

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

4.) CARACTERÍSTICAS

- polivalente
- normalizador
- preventivo
- Asistencial y rehabilitador
- transitorio
- complementario
- educativo
- Técnico, realizado por personal cualificado

5.) OBJETIVOS

1. Mejorar la calidad de vida de las personas del municipio.
2. Prevenir o retrasar el internamiento innecesario de personas que, con una alternativa adecuada, podrían continuar viviendo en su medio habitual, así como favorecer la integración familiar y comunitaria a personas en procesos desinstitucionalización.
3. Prevenir situaciones de crisis familiar que perjudiquen a algunos miembros.
4. Proporcionar elementos formativos y estructuradas a familias desorganizadas o desestructuradas.
5. Proporcionar apoyo técnico y asistencial a familias en situación de crisis.
6. Elevar y estimular los niveles de autonomía e independencia de las personas.
7. Apoyar y desarrollar las capacidades personales para la integración en la convivencia familiar y comunitaria.

6.) PRESTACIONES.

El SAD debe ofrecer una atención integral. Sus actuaciones básicas son:

- a) Actuaciones de carácter doméstico. Son aquellas actividades y tareas cotidianas que se realizan en el hogar, dirigidas al apoyo de la autonomía personal. Entre otras, cabe destacar las relacionadas con la alimentación, la vestimenta y el mantenimiento y la adecuación de la vivienda.
- b) Actuaciones de carácter personal. Son aquellas actividades y tareas que recaen sobre la propia persona beneficiaria y van dirigidas a mantener su bienestar personal y social. Entre otros, cabe destacar: higiene personal, ayuda directa para vestirse y comer, control de la medicación, apoyo para la movilidad y compañía dentro y fuera del domicilio.
- c) Actuaciones de carácter educativo. Dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas. Entre otros, cabe destacar: organización económica y familiar, formación de hábitos convivenciales y competencia parental.
- d) Actuaciones de carácter integrador. Son aquellas dirigidas a fomentar la participación de la persona usuaria en su comunidad.
- e) Actuaciones de carácter rehabilitador. Aquellos conjuntos de actuaciones de carácter formativo y de apoyo psicosocial dirigidas al desarrollo de las capacidades personales y la integración de la persona beneficiaria en su unidad convivencial y en su contexto relacional y el apoyo emocional a sus cuidadores.
- f) Actuaciones de carácter técnico. Son aquellas actividades de adaptación funcional del hogar para resolver situaciones concretas y específicas. Tendrán la consideración de ayudas técnicas específicas:

- La teleasistencia, la cual garantiza que, ante situaciones de emergencia, el beneficiario mantenga la comunicación permanente con el exterior y se realice una intervención inmediata mediante la movilización de recursos existentes en la comunidad.
- La comida a domicilio.

7.) DESTINATARIOS.

1. - Serán beneficiarios del servicio de ayuda a domicilio aquellas que sean reconocidas como tal según lo establecido en el Decreto 83/2010, de 25 de junio, por el que se establecen los principios generales del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, la intensidad de protección de los servicios y el régimen de compatibilidad de las prestaciones del SAAD en el ámbito de la comunidad Autónoma de las Islas Baleares, y se crea la Red Pública de Atención a la Dependencia de las Islas Baleares.

2. - Con carácter prioritario, lo serán todas aquellas personas mayores con dificultades de autonomía personal, personas con discapacidades



definitivas o temporales que afecten a su autonomía personal, y familias o núcleos de convivencia con situaciones relacionales conflictivas, familias desestructuradas o multiproblemáticas con menores en situación de riesgo psicosocial. Los criterios que se aplicarán para la concesión del servicio serán los siguientes:

- Grado y nivel de dependencia con resolución del organismo competente.
- Grado de discapacidad física, psíquica o sensorial, con valoración previa del organismo competente.
- Dificultades personales especiales, con valoración técnica de la situación psicosocial de la persona.
- Situación familiar, previa valoración de la composición de la familia y del grado de implicación de ésta en la contribución a la solución de la problemática.
- Situación social, previa valoración de la red de apoyo social del usuario.
- Características de la vivienda, previa valoración de las condiciones del hábitat del usuario.
- Excepcionalmente, y previo informe favorable del trabajador / a social, se podrán aceptar casos que no reúnen las condiciones de los puntos 1, 2, 3 y 4 de este artículo.
- En ningún caso se prestará este servicio fuera del municipio.

CONDICIONES DE ADMISIÓN

Podrán solicitar el SAD las personas y / o familias que cumplan las siguientes condiciones:

- Estar empadronado en el municipio o tener los familiares cuidadores empadronados en el municipio y que presenten dificultades para atenderlo.
- Requerir alguna de las prestaciones.

8.) CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

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

- a) Derecho a acceder al sistema de servicios sociales en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, edad, discapacidad, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.
- b) Derecho a recibir información suficiente y veraz, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y los recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, así como 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 del desconocimiento de la lengua, si tienen alguna discapacidad o por otras razones que lo justifiquen.
- c) Derecho a recibir la valoración de su situación y, en su caso, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que cuidan, en un lenguaje claro y comprensible.
- d) Derecho a 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.
- e) Derecho a estar informadas del proceso de intervención social ya participar en la elección de los servicios o prestaciones entre las opciones que les presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudiquen a alguna de las partes que intervienen.
- f) Derecho a recibir información previa con relación a cualquier intervención que les afecte, para que puedan dar su 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 y de las personas menores de edad se otorga de conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- g) Derecho a renunciar a las prestaciones ya los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo que la renuncia afecte a los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- h) Derecho a la confidencialidad respecto de la información que conozcan los servicios sociales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- i) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo que establece la legislación vigente, y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- j) Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- k) Derecho a la participación regulada en el título IV de esta ley.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad ya conocer los estándares establecidos al efecto.
- m) Derecho a sugerir y hacer reclamaciones.
- n) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- o) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
- p) El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.





Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales

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

- a) Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en las prestaciones y los servicios; seguir el programa de atención y las orientaciones que se hayan acordado con el personal profesional competente, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- b) Facilitar información veraz sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, así como comunicar las variaciones que se produzcan.
- c) Destinar la prestación económica a la finalidad para la que fue concedida.
- d) Acudir a las entrevistas a las que las cite el personal profesional de los servicios sociales.
- e) Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.
- f) Informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pueda dar lugar a modificar, suspender o extinguir la prestación.
- g) Cumplir el reglamento de régimen interno.
- h) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio.
- e) El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

9) MODALIDAD DE GESTIÓN

El Servicio de Ayuda a Domicilio es competencia del Ayuntamiento de Bunyola. Él mismo asumirá la titularidad del Servicio, que podrá gestionar de forma directa o indirecta.

En el caso de gestión indirecta, la Corporación Local mantendrá las funciones de coordinación, seguimiento, supervisión y evaluación. El procedimiento mediante el cual se realizará el Servicio de Ayuda a Domicilio será a través de la adjudicación del servicio en cualquiera de las formas de concertación o contrato que posibilite la legislación vigente.

10) FINANCIACIÓN

El servicio de ayuda a domicilio se puede financiar con las aportaciones de:

- La Comunidad Autónoma.
- Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales.
- El Ayuntamiento.
- Los beneficiarios tendrán una aportación de 0 euros.

11. COMPOSICIÓN DEL SAD.

El equipo del SAD estará formado como mínimo por un / a trabajador / a social y un / a técnico sociosanitario o una técnica sociosanitaria en ayuda a domicilio.

12) CONDICIONES, TRAMITACIÓN Y LISTA DE ESPERA DEL SAD.

CONDICIONES:

- El ámbito de actuación queda enmarcado dentro de los términos municipales de Bunyola.
- El servicio no sufre bajo ninguna circunstancia la responsabilidad de la familia.
- Los profesionales de los servicios sociales no tendrán las llaves del domicilio de los beneficiarios.
- El beneficiario, o representante legal firmará un contrato con el Ayuntamiento, para el inicio del servicio, donde quedarán recogidas las condiciones del servicio, y los derechos y deberes de ambas partes, firmado por el usuario / o representante legal y por parte de la institución el / la TS responsable del SAD
- Cualquier queja o sugerencia se podrá hacer en la hoja de quejas que habrá a disposición de los beneficiarios o representantes.

TRAMITACION DEL SERVICIO:

A) SOLICITUD

Las solicitudes de SAD se harán en el / la Trabajador / a Social (TS), siendo el procedimiento el siguiente

- a) Recepción de la demanda: que efectúa el propio usuario, otra persona que conoce la situación, u otros servicios.
- b) Análisis de la demanda: se realiza una valoración de la demanda y un estudio de los elementos relativos al problema de necesidad



(grado de incapacidad física-psíquica y social, situación y composición familiar, aspectos sociales).

Se realizará una visita al domicilio para conseguir un mayor grado de conocimiento de la situación.

c) Elaboración de una propuesta de Proyecto de Intervención Individual, o la denegación del caso ..

d) Concretar con el usuario y / o familiares el plan de trabajo a desarrollar o para informar de los motivos de la denegación de servicio.

e) El / la TS, antes de que comience la intervención del servicio, pondrá en conocimiento de los profesionales el plan de trabajo y se concretarán los espacios de regulación y supervisión.

f) Evaluación: medirá el grado de consecución de los objetivos que se habían propuesto, el grado de satisfacción del usuario y de las incidencias surgidas. Será conjunta del equipo de SAD.

Procedimiento de urgencia.

En situaciones de extrema urgencia dictaminada por el / la TS, se podrá acordar la prestación provisional y urgente del servicio, informando lo antes posible para proceder a la aprobación de la demanda.

LISTA DE ESPERA:

Las personas que tengan derecho a recibir las prestaciones del SAD porque tienen el perfil requerido en este reglamento, pero que no pueden disfrutar temporalmente por falta de capacidad de los servicios, se relacionarán en una lista de espera para ser atendidas cuando las disponibilidades los servicios lo permitan siguiendo el orden estricto de entrada y de la puntuación obtenida en el baremo de valoración de la situación

B) DOCUMENTACION A PRESENTAR

Fotocopia DNI del usuario y / o representante legal.

Tarjeta sanitaria e informe del médico de atención primaria

Certificado de minusvalía del IBAS (u organismo pertenente)

Libro de familia

Cualquier otro que el equipo considere necesario en función de las características del núcleo de convivencia.

C) BAJAS

Las causas de extinción de la prestación del SAD serán:

- la resolución de la situación objeto de la prestación: cumplimiento de los objetivos fijados.
- El fallecimiento del usuario.
- El cambio de municipio de residencia.
- El incumplimiento de los acuerdos de prestación.
- La falta de colaboración del usuario y la familia beneficiaria.
- La modificación de la situación que determinó el inicio del servicio.
- El ocultamiento o falsedad en los datos que se habían tenido en cuenta para la concesión del servicio.
- Otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del servicio.

12). CAUSAS DE SUSPENSIÓN O CESE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Serán causas de suspensión temporal del servicio y que conllevarán la suspensión temporal por un tiempo no superior a 3 meses las siguientes:

- a) La alteración continuada del orden y la falta de respeto hacia los profesionales.
- b) No respetar las normas contenidas en este reglamento.
- c) La aparición de problemáticas familiares que impidan el funcionamiento adecuado DEL SERVICIO.
- d) Requerir servicios que no están contemplados en el contrato asistencial.

2. Serán causas de cese en la prestación del servicio las siguientes:

- La reiteración de 3 suspensiones temporales del servicio.
- La agresión física o los malos tratos graves a los profesionales.



3. El entidad comunicará por escrito la suspensión de la prestación del servicio y por tanto la expulsión temporal del usuario, con una antelación mínima de 7 días. En el supuesto de cese definitivo de la prestación del servicio, ésta se podrá llevar a cabo de forma inmediata en casos extraordinarios, que deberán quedar justificados, y en caso contrario se deberá comunicar con una antelación de 15 días.

13. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Los usuarios 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 mediante las hojas de reclamación que tendrán a su disposición en las oficinas ubicadas en la Plaza Andreu Estarellas Floklorista son 2 º piso, o en el registro general del ayuntamiento.

Los usuarios podrán realizar cualquier tipo de sugerencia que conlleve una mejora del servicio mediante un buzón de sugerencias que estará a disposición de los usuarios en la sede del Ayuntamiento o en las oficinas ubicadas en la Plaza Andreu Estarellas Floklorista s / n, 2 º piso.

14) HORARIOS DEL SERVICIO

El servicio de atención domiciliaria se prestará siempre entre las 8.00 y las 14.00 horas de lunes a viernes no festivos.

El número de horas de atención que recibirá cada usuario dependerá de sus circunstancias personales y de la disponibilidad del servicio, y estará recogido en su contrato asistencial.

Bunyola, 29 de julio de 2014

EL ALCALDE
Jaume Isern Lladó

