



## **Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos**

### **AYUNTAMIENTO DE CAPDEPERA**

**4175**

***Edicto relativo a la aprobación definitiva del reglamento de régimen interno del servicio de ayuda a domicilio(SAD).***

Una vez aprobado inicialmente el reglamento de régimen interno del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ajuntament de Capdepera y transcurrido el término de exposición al público del mencionado reglamento sin haberse presentado ninguna reclamación, se da por definitivamente aprobado en cumplimiento del que dispone el artículo 49.c) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las bases de régimen local, y el art. 102.d) de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares, publicándose íntegramente de conformidad con lo que se establece en el art. 70.2 de la mencionada Ley y el art. 103 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre.

#### **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)**

##### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

- El artº. 9.2 de la Constitución Española establece que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad e igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; eliminar 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 en el artº. 12 establece los principios rectores de la actividad pública; asimismo, establece que las instituciones propias de la comunidad autónoma promoverán, entre otras, la cohesión social, acceso a los servicios públicos y el derecho a la protección social.

- La Ley 7/85, Reguladora de las Bases de Régimen Local, establece que corresponde al municipio la potestad reglamentaria dentro de la esfera de sus competencias (artº. 4.1), estableciendo como tales: la prestación de los servicios sociales y de promoción y la reinserción social (artº. 25.2 k).

- La Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en Situación de Dependencia, al estipular el catálogo de servicios, en su artículo 15.1.c establece el servicio de ayuda a domicilio como uno de prevención de las situaciones de dependencia y promoción de autonomía personal. Y en el artículo 23 queda definido el mismo.

- 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 diurna como una prestación técnica (artº. 21); también establece que 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, conforme a la cartera de servicios sociales y al plan estratégico correspondiente, y autonómico e insular (artº. 38.1a).

- Mediante el Decreto 83/2010, de 25 de Junio, se establecen los principios generales del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, intensidad de protección de los servicios y régimen de compatibilidad de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en el ámbito de la comunidad autónoma de las Islas Baleares, por la cual se crea la Red Pública de Atención a la Dependencia de las Islas Baleares.

- Mediante el Decreto 86/2010, de 25 Junio, (artº. 19) se establece la ratio mínima y condiciones de trabajo del SAD (servicio de ayuda a domicilio).

##### **ARTÍCULO 1. OBJETO DEL REGLAMENTO**

El objeto de este reglamento es regular el Servicio de Ayuda a Domicilio.

##### **ARTÍCULO 2. DEFINICIÓN**

Este servicio (SAD), cuyo titular es el Ayuntamiento de Capdepera, se presta en el domicilio de personas con falta de autonomía personal, dificultades de desarrollo o problemas familiares especiales. Dichos aspectos les impiden llevar a cabo de manera autónoma las tareas



habituales de la vida cotidiana. Por ello se les proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, asistenciales, educativas, rehabilitadoras, de apoyo psicosocial, domésticas, de ofrecimiento de comida a domicilio y atención tanto a nivel personal como familiar, para que mantengan dicha autonomía personal, calidad de vida y relación con su entorno más próximo.

El servicio de ayuda a domicilio (SAD) no suplente la responsabilidad de la familia. Únicamente realizará las tareas establecidas en el programa de intervención individual que se presentará al beneficiario, y que será revisado periódicamente por los profesionales.

## **2.1. PRESTACIONES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

### **A. Servicio de Ayuda en el Hogar**

- cuidado de la ropa (lavar, doblar, planchar)
- comprar
- cocinar
- limpieza
- organización del hogar
- organización de la economía doméstica
- mejora de la vivienda
- comida a domicilio

### **B. Servicio de Ayuda a la persona**

Está compuesta por todas aquellas actividades dirigidas al usuario del servicio que no pueden ser realizadas por si mismo:

- apoyo emocional
- higiene personal
- actividades tales como: acostarse, levantarse, vestirse, desnudarse
- ayudar a comer
- curas personales
- control de la alimentación
- control de la medicación
- acompañamiento en desplazamientos fuera del hogar (a pie o mediante vehículo)
- enseñanza de hábitos
- cambios posturales
- estimulación (pequeños ejercicios de rehabilitación bajo la orientación de personal sanitario/médico)

### **C. Servicio de ayuda familiar y vecinal**

- implicar a algún/a familiar en la situación de su allegado
- instruir mediante técnicas a los/las familiares cuidadores/as
- promover y aumentar el círculo de relaciones y contactos

### **D. Servicio de atención psicosocial**

Se refiere a las intervenciones técnico-profesionales en situaciones de riesgo, crisis o conflicto, ofreciendo los recursos personales y convivenciales más adecuados a la organización familiar.

### **E. Actuaciones puntuales en el domicilio**

Consistirán en la realización de tareas necesarias, ya sea por la puesta en funcionamiento del servicio o para que ésta continúe en unas condiciones adecuadas (pintura, limpieza a fondo de la vivienda, retirada de muebles y objetos en desuso o deteriorados, desinfección de vivienda...).

### **F. Actividades culturales y ocupacionales**

Supone la realización de actuaciones que posibiliten el acceso a las actividades culturales que se realicen en el municipio (o fuera del mismo) de aquellas personas que por su situación tienen dificultad para acceder a ellos.

- . exposiciones, cine, teatro
- . vacaciones
- . préstamo de libros y revistas

## **ARTÍCULO 3. ÁMBITO TERRITORIAL**

El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará únicamente dentro del municipio de Capdepera.

## **ARTÍCULO 4. HORARIOS DEL SERVICIO**

Este servicio se prestará de lunes a viernes, entre las 07:30h y las 22.00h, excepto días festivos.

## **ARTÍCULO 5. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**

1. La solicitud se presentará ante el registro del Ayuntamiento, dirigida a la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de

Capdepera, o mediante cualquiera de las fórmulas especificadas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992.

2. La persona usuaria deberá facilitar toda la información necesaria y aportar la documentación solicitada (artículo 6.2.b.) para el buen funcionamiento del servicio.
3. Se realizará mediante una visita a domicilio y un informe social para determinar las necesidades de la persona usuaria y características de su vivienda.
4. Se acordará un horario con la familia. Este servicio se prestará de lunes a viernes, excepto días festivos.
5. En caso de no necesitar dicho servicio durante un día o más se comunicará al responsable del servicio con una antelación de 24 horas. En caso de enfermedad u otra causa de urgencia, se comunicará el mismo día a primera hora ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento. De no ser así, el Ayuntamiento de Capdepera cobrará dicho servicio hasta notificar la baja transitoria.
6. La baja definitiva del servicio se notificará por escrito al Ayuntamiento de Capdepera con 15 días de antelación. En caso de defunción de la persona usuaria, la baja se comunicará el mismo día o siguiente día laborable.

## **ARTÍCULO 6. ADMISIONES Y BAJAS**

### 1. Requisitos para acceder al servicio:

a. Será persona usuaria aquella que por razones físicas, psicológicas, sociales y/o de infraestructura presente incapacidad o dificultad y necesite, de forma transitoria, apoyo para realizar sus actividades elementales de la vida diaria, especialmente:

- Personas mayores que viven solas, con otras personas mayores o en familia, siempre y cuando éstas no puedan atenderles por razones de enfermedad, trabajo, etc.
- Personas que padeciendo problemas de movilidad reducida opten por la permanencia en su hogar como medio de vida y necesiten de apoyo para su desarrollo.
- Familias o núcleos convivenciales en situaciones relacionales conflictivas, reeducando conductas y fomentando la continuidad de una vida familiar sostenible.
- Familias desestructuradas por falta de un miembro clave (hospitalización o internamiento temporal en una institución).
- Familias monoparentales con hijos sin capacidades propias de autoorganización.
- Personas incapacitadas temporalmente para realizar en su domicilio las tareas básicas.

b. No padecer ninguna enfermedad aguda que requiera la atención imprescindible en un centro hospitalario.

c. Estar empadronados en el Ayuntamiento de Capdepera.

### 2. Ingreso en el servicio:

a. Las solicitudes serán atendidas y valoradas por el trabajador o trabajadora social.

b. La persona usuaria y/o familiar aportará la documentación siguiente:

- Solicitud específica del servicio.
- Fotocopia del DNI.
- Fotocopia de la tarjeta de la seguridad social.
- Régimen dietético firmado por el/la médico de cabecera.
- Informe médico con la prescripción de medicamentos.

c. Se firmará el contrato asistencial.

d. Se establecerá un período de prueba de una semana, en el que ambas partes podrán resolver el contrato asistencial y desistir del Servicio de Ayuda a Domicilio.

### 3. Se perderá la condición de persona usuaria por una de las siguientes causas:

- Baja voluntaria: Por renuncia voluntaria, que se manifestará por escrito de forma expresa e inequívoca.
- Baja forzosa (temporal o permanente): Por impedimento insalvable y/o cualquier otra circunstancia contemplada en el artículo 11 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 finalizar de forma definitiva la prestación del servicio se realizará la liquidación en función de los servicios prestados.

## **ARTÍCULO 7. SISTEMAS DE COBRO DEL PRECIO DE LOS SERVICIOS**

1. La forma de pago será mensual, por meses vencidos.

2. El pago del precio del servicio se realizará de la siguiente forma:

- a. En el servicio de carácter regular, se abonará dentro de la primera semana de cada mes, mediante domiciliación bancaria.
- b. En el servicio de carácter eventual, si la duración es inferior a un mes se abonará la prestación del servicio una vez finalizada, mediante domiciliación bancaria.

3. Los precios se actualizarán anualmente conforme a la correspondiente ordenanza fiscal en vigor.



4. En el supuesto de ausencias forzosas transitorias de la persona usuaria, se reservará la plaza.

#### **ARTÍCULO 8. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

1 Las personas usuarias que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del personal, funcionamiento o servicio, las harán llegar mediante registro de entrada dirigidas a la concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Capdepera.

2. Las personas usuarias podrán realizar cualquier tipo de sugerencia, que comporte una mejora del servicio, debiéndolo comunicar por escrito a la personal responsable del mismo o regidor/a de Servicios Sociales.

#### **ARTÍCULO 9. MECANISMOS DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA DE LA PERSONA USUARIA**

1. Se creará una comisión formada por el Regidor o Regidora de Servicios Sociales, un técnico/a del servicio, dos personas usuarias y/o familiares responsables, en las que se informará de las decisiones que afecten al servicio.

2. La comisión se reunirá anualmente y siempre a propuesta del Regidor o Regidora y/o a solicitud de un tercio de sus miembros.

3. Se redactará un acta de cada reunión que se celebre, la cual se difundirá entre las personas usuarias y/o familiares responsables que lo soliciten.

#### **ARTÍCULO 10. CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES**

##### **1. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS:**

- 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 verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y recursos disponibles y requisitos necesarios para acceder a sus servicios, así como sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, deberá disponerse de las ayudas y apoyos necesarios para comprender la información que se les facilite en caso de dificultad derivada de desconocimiento idiomático, discapacidad u otras razones justificadas.
- c. Derecho a recibir la valoración de su situación y, si cabe, de las necesidades sociales de los familiares o cuidadores, en un lenguaje claro y entendedor.
- d. Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar conforme a la valoración de su situación, que deberán aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- e. Derecho a estar informadas del proceso de intervención social y a participar en la elección de los servicios o prestaciones presentadas por 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 en relación a cualquier intervención que les afecte, para que puedan dar su consentimiento específico y libre, que se expresará por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas incapacitadas y menores de edad se otorgará conforme al procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- g. Derecho a renunciar a las prestaciones y 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 incapacitados/as o presuntamente incapaces.
- h. Derecho a la confidencialidad respecto a la información que los servicios sociales conozcan, conforme a la legislación de protección de datos de carácter personal.
- i. Derecho a acceder, en cualquier momento, a su expediente individual, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, y a 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 y a conocer los estándares establecidos a este efecto.
- m. Derecho a sugerir y presentar reclamaciones.
- n. Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- o. Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- p. Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
- q. Demás derechos establecidos por la normativa reguladora de los centros y servicios.

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

##### **2. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS:**

1. Las personas usuarias de los servicios sociales y, en todo caso, sus representantes legales están obligados a facilitar la prestación del





servicio y a:

- a. Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos en las prestaciones y servicios; seguir el programa de atención y orientaciones que hayan sido acordadas con el personal profesional competente, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- b. Facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender a su situación, y asimismo comunicar las variaciones que puedan producirse al respeto.
- c. Destinar la prestación económica a la finalidad para la que fue concedida.
- d. Acudir a las entrevistas donde sean requeridos por 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 la modificación, suspensión o extinción de la prestación.
- g. Cumplir el reglamento de régimen interno.
- h. Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio.
- i. Demás deberes establecidos en la normativa reguladora de los centros y servicios.

2. El incumplimiento de manera probada de las obligaciones antes citadas por las personas usuarias, o representantes legales, supondrá la suspensión temporal de la prestación o extinción del mismo.

#### **ARTÍCULO 11. CAUSAS DE SUSPENSIÓN O CESE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

1. Serán causas de suspensión temporal del servicio las siguientes, dando lugar a una suspensión por un tiempo no superior a un mes:

- a. Alteración continuada del orden y falta de respeto hacia los profesionales.
- b. No respetar las normas contenidas en este reglamento.
- c. Aparición de problemáticas familiares que impidan un adecuado funcionamiento del servicio.
- d. No abonar de forma regular el importe del servicio.

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

- a. Reiteración de tres suspensiones temporales del servicio.
- b. Agresión física o graves maltratos a los profesionales.
- c. Incumplimiento en el pago de tres o más mensualidades.

3. La entidad comunicará por escrito la suspensión de la prestación del servicio y, por lo tanto, la expulsión temporal de la persona usuaria, con una antelación mínima de tres días. En el supuesto de cese definitivo de la prestación del servicio, ésta podrá realizarse de forma inmediata en casos extraordinarios, que deberán quedar justificados; en caso contrario se comunicará con una antelación de tres días.

Este servicio podrá ser suspendido temporal o definitivamente, con carácter general para todas las personas usuarias a iniciativa de la entidad, mediante informe justificativo de las circunstancias y siempre mediante autorización de la administración competente en materia de autorizaciones. El acuerdo del cese general del servicio se comunicará por escrito a todas las personas responsables, de forma individualizada con una antelación mínima de un mes a la fecha en que se produzca el cese.

La entidad tiene la obligación de entregar una copia del contrato asistencial y del reglamento de régimen interior del servicio a la persona usuaria o representante legal.

#### **DISPOSICIÓN FINAL**

El presente Reglamento entrará en vigor una vez aprobado definitivamente por el Pleno del Ayuntamiento y publicado su texto completo en el BOIB.





**ANEXO I**

**CONTRATO ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)**

**Datos del Ajuntament:**

Nombre de la entidad:.....CIF: .....

Trabajador/a Social responsable: .....

DNI: .....

Calle:.....Nº.....CP:.....Localidad:.....

Teléfonos: .....

**Datos de la persona usuaria:**

Nombre y apellidos:.....Sexo:.....

DNI:.....Nº seguridad social:.....

Calle:.....Nº:.....Localidad:.....

Teléfonos: .....

**Datos del/la familiar responsable y/o representante legal:**

Nombre y apellidos:.....

DNI: .....Parentesco:.....

Calle:.....Nº:.....Localidad:.....

Teléfono de contacto:.....

La entidad, la persona usuaria, el/la familiar y/o tutor/a se comprometen a cumplir con los siguientes **ACUERDOS**:

**PRIMERO:** La petición de este servicio se efectúa **LIBREMENTE**.

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

**TERCERO:** La entidad está obligada a respetar los derechos de los usuarios y usuarias reconocidos en el Reglamento de régimen interior.

**CUARTO:** Se establece un período de adaptación o prueba de 1 semana, a partir de la firma del presente contrato, a fin de conocer el grado de adaptación de la persona usuaria.

**QUINTO:** La persona usuaria, su familiar y/o tutor/a han aportado la siguiente documentación:

- Solicitud específica del servicio.
- Fotocopia del DNI.
- Fotocopia de la tarjeta de la seguridad social.
- Régimen dietético firmado por el médico de cabecera.
- Informe médico con la prescripción de medicamentos.

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





**SÉPTIMO:** Los/las familiares y/o tutor/a conocen y aceptan que por el hecho contratar el servicio ello no les exime de sus responsabilidades con la persona usuaria.

**OCTAVO:** Los/las familiares y/o tutor/a se comprometen a colaborar en aquellas actividades en que la entidad les solicite su colaboración.

**NOVENO:** La persona usuaria, su familiar y/o tutor/a deberán abonar puntualmente la cantidad de .....€ por hora para la prestación del Servicio de ayuda a domicilio, que se realizará mediante domiciliación bancaria dentro de los primeros 15 días del mes. El precio se actualizará anualmente conforme establece la ordenanza reguladora del Servicio.

**DÉCIMO:** Las prestaciones comprometidas son:

- A. Servicio de ayuda en el domicilio
- B. Servicio de ayuda a la persona
- C. Servicio de ayuda familiar y vecinal
- D. Servicio de atención psicosocial
- E. Actuaciones puntuales en el domicilio
- F. Actividades culturales y ocupacionales

**DECIMOPRIMERO:** El Servicio se prestará de.....

Excepto los días festivos.

**DECIMOSEGUNDO:** El presente contrato podrá rescindirse por voluntad expresa de las partes contratantes, si se produjera cualquiera de estas circunstancias:

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

**DECIMOTERCERO:** El presente contrato estará en vigor mientras se mantenga la condición usuario/a. // Cualquiera de las partes podrá dar por finalizada la relación, siempre que se comunique por escrito con 15 días de antelación, salvo defunción de la persona usuaria.

**DECIMOCUARTO:** En caso de defunción de ésta, se cobrarán los días reales en que haya utilizado el servicio.

**DECIMOQUINTO:** La persona usuaria y/o la familia deberán informar a la entidad de cualquier cambio que pueda afectar al bienestar físico y emocional de la persona usuaria.

**DECIMOSEXTO:** La persona usuaria y/o su familia deberán respetar los horarios.

En Capdepera, a ..... de ..... de 20...

**ACEPTA Y CONFORME**

La persona usuaria

**ACEPTA Y CONFORME**

Trabajador/a Social del Ajuntament

**ACEPTA Y CONFORME**

Familiar y/o Tutor/a

Capdepera, 25, 02, 2014

Fernandez Mallol, Rafael

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2014/35/860722

