

Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE ESPORLES

8181 *Reglamento municipal del servicio de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Esporles*

Habiéndose publicado en el BOIB núm. 68 de día 3 de Junio de 2017, anuncio relativo a la aprobación del siguiente:

REGLAMENTO MUNICIPAL DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE ESPORLES.

Art.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 Esporles.

Art.2 JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO. MARCO LEGISLATIVO

La Constitución Española de 1978 y el Estatuto de Autonomía de las Islas Baleares recogen que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones porque la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivos; también les corresponde eliminar los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, así como facilitar la participación de la ciudadanía a la vida política, económica, cultural y social disponiendo los principios rectores de la actividad pública y ordenando que las instituciones propias de la Comunidad Autónoma promuevan entre otros, la cohesión social, el acceso a los servicios públicos y el derecho a la protección social.

1. La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local, establece las competencias de los municipios en la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social (art. 25.2.e)
2. La Ley 4/2009, de 11 de Junio, de Servicios Sociales de las Islas Baleares
3. Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el cual se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas grandes y personas con discapacitados, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios residenciales de carácter supra-insular para estos sectores de población.
4. Decreto 48/2011, de 13 de mayo, por el cual se regulan los principios generales y las directrices de coordinación de los servicios sociales comunitarios básicos.
5. Decreto 10/2013, de 28 de Febrero, por el cual se fijan los principios generales del Registro Unificado de los Servicios Sociales de las Islas Baleares y de los Procedimientos para la autorización y acreditación de servicios sociales, y se regulan la sección supra-insular del Registro y los procedimientos para autorizar y acreditar servicios sociales de ámbito supra-insular.
6. Decreto 54/2013, de 5 de diciembre, de modificación del Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el cual se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y acreditación de servicios sociales de atención a personas grandes y personas con discapacitados, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios residenciales de carácter supra-insular por estos sectores de población.

Artículo 3. Definición del servicio de ayuda a domicilio (SAD).

El servicio de ayuda a domicilio se presta en el domicilio de personas con carencia de autonomía personal, con dificultades de desarrollo o con problemas familiares especiales. Estos aspectos les impiden llevar a cabo de forma autónoma las tareas habituales de la vida cotidiana, por lo cual se proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, asistenciales, educativas, rehabilitadoras, de apoyo psicosocial, domésticas, de ofrecimiento de comer a domicilio y de atención a estas personas y a su entorno familiar.

Se trata de un servicio municipal, de cariz universalista, y se configura como una prestación psicosocial básica del sistema público de Servicios Sociales.

Artículo 4. Características del servicio de ayuda a domicilio.

El servicio de ayuda a domicilio tiene que ser:



- Preventivo: dirigido a evitar, paliar o retrasar situaciones de deterioro o institucionalización.
- Asistencial.
- Educativo: potenciando las capacidades de la persona usuaria.
- Rehabilitador: estimulando la mejora de la persona y de las relaciones humanas y la autoestima y las condiciones de vida y de convivencia.
- De apoyo psicosocial.
- Doméstico.
- De ofrecimiento de comer a domicilio.
- De atención a la persona y a su entorno familiar.
- Transitorio y complementario.
- Técnico: realizado por personal cualificado.

Artículo 5. Objetivos del servicio

- a) Mejorar la calidad de vida de las personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
- b) Prevenir o retrasar el internamiento innecesario de personas que, con una alternativa adecuada, podrían seguir viviendo en su medio habitual, así como favorecer la integración familiar y comunitaria a personas en procesos de desinstitucionalización.
- c) Atender situaciones de riesgo familiar que perjudiquen algunos de sus miembros.
- d) Promover la convivencia de la persona usuaria en su grupo familiar y en su entorno comunitario.
- e) Favorecer el desarrollo de capacidades personales de hábitos de vida adecuados y de habilidades sociales que permitan un mejor desarrollo autónomo.
- f) Colaborar con la familia en los casos en que esta, por sí misma, no pueda atender totalmente las necesidades de la vida diaria de sus miembros.

Artículo 6. Actuaciones del Servicio de Ayuda a domicilio.

El SAD puede prestar, dependiendo del plan de trabajo individualizado acordado con cada persona usuaria, las siguientes actuaciones básicas:

1. Actuaciones preventivas: Son las actuaciones destinadas a prevenir situaciones de riesgo y desprotección, así como las que fomentan la integración a la comunidad y evitan el aislamiento social. Incluye el facilitar toda la información y asesoramiento necesario, como por ejemplo de ayudas técnicas y adaptaciones al hogar. Así como de programas y/o proyectos que tengan carácter integrador.
2. Actuaciones asistenciales: Son las actividades y tareas que recaen sobre la propia persona usuaria, entre las que cuales hay la higiene personal, la ayuda directa para vestirse y comer, el control de la medicación y el apoyo a la movilidad.
3. Actuaciones educativas: Facilitar pautas educativas y trabajar hábitos saludables dentro del hogar.
4. Actuaciones rehabilitadoras: Son actuaciones tanto a nivel físico derivadas de problemas de salud como nivel social con carácter integrador para favorecer que pueda permanecer en el domicilio y, a la vez, fomentar la participación de la persona usuaria a su comunidad y evitar el aislamiento.
5. Actuaciones de apoyo psicosocial: Actuaciones terapéuticas para trabajar dificultades de integración social, situaciones de necesidad relacionada con una adecuada convivencia personal-familiar, situaciones de sobrecargas familiares, estrés de la persona cuidadora, estrés de la persona usuaria de como afrontar las carencias de salud y movilidad, procesos de luto.
6. Actuaciones domésticas: Son las actividades y tareas cotidianas que se realizan en el hogar relacionadas con la alimentación, la vestimenta, la cura y el mantenimiento de la vivienda.
7. Actuaciones de ofrecimiento de comer a domicilio: Consiste en la preparación y distribución de alimentos cocinados fuera del domicilio, con el objeto de dar cobertura alimentaria a las personas del servicio.

Este servicio se llevará a cabo de lunes a viernes, no festivos, entre las 13h. y las 14h. y consistirá en que los/las técnicos/cas en atención socio-sanitaria a personas dependientes a domicilio repartirán los menús preparados según sus necesidades de salud, a los domicilios de las personas usuarias del servicio.

8. Actuaciones de atención a estas personas y a su entorno familiar: Son todas las actuaciones directas hacia la persona y su entorno,



priorizando la atención integral y transversal con las diferentes áreas que intervienen.

Artículo 7. Destinatarios

Perfil general: Personas empadronadas al municipio mayores de 65 años, y/o personas con discapacitado, y/o dependencia y/o personas con dificultad social.

Perfil específico: Personas con carencia de autonomía personal y/o con dificultades de desarrollo y/o con problemas familiares especiales que los impide llevar a cabo autónomamente las tareas habituales de la vida cotidiana.

Sus condiciones físicas, psíquicas o económicas hacen que tengan disminuidas sus capacidades de relación social y/o autonomía personal.

Los criterios que se aplicarán para la concesión del servicio serán los siguientes:

- a) Grau y nivel de dependencia con resolución del organismo competente.
- b) Grado de discapacidad física, psíquica o sensorial, con valoración previa del organismo competente.
- c) Dificultades personales especiales, con valoración técnica previa de la situación psicosocial de la persona.
- d) Situación familiar, con valoración previa de la composición de la familia y del grado de implicación de esta en la contribución a la solución de la problemática.
- e) Situación social, con valoración previa de la red de apoyo social del usuario.
- f) Características de la vivienda, previa valoración de las condiciones del hábitat del usuario.

3. Excepcionalmente, y previa justificación y en beneficio de las propias personas beneficiarias, se podrán aceptar casos que no reúnan las condiciones de los puntos 1 y 2 de este artículo.

Artículo 8. Carta de derechos y deberes.

8.1 Derechos de las personas destinatarias.

Son derechos de los usuarios del servicio, de sus familiares y/o de la persona que atienda al usuario:

- 1) 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, discapacitado, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.
- 2) Derecho a recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y los recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, y también sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, se tiene que disponer de las ayudas y los apoyos necesarios para comprender la información que los sea dada si tienen dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua, si tienen alguna discapacidad o por otras razones que lo justifiquen.
- 3) Derecho a recibir la valoración de su situación y, si es procedente, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que tienen cura, en un lenguaje claro y entendedor.
- 4) Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, que tienen que aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- 5) Derecho a estar informadas del proceso de intervención social y a participar en la elección de los servicios o las prestaciones entre las opciones que los 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.
- 6) Derecho a recibir información previa con relación a cualquier intervención que los afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre. El consentimiento tiene que 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 en conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- 7) Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo





que la renuncia afecte los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.

- 8) 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.
- 9) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con el que establece la legislación vigente, y en todo el que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- 10) Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- 11) Derecho a la participación regulada en el apartado de canales y procesos de participación del Reglamento de régimen interno del Servicio de Ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Esporles.
- 12) Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a tal efecto.
- 13) Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.
- 14) Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos a la normativa vigente.
- 15) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- 16) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
- 17) El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

8.2 Deberes de las personas beneficiarias.

Son deberes de los usuarios del servicio, de sus familiares y/o de la persona que atienda el usuario/a:

- 1) Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en el servicio; 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
- 2) Facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, y también comunicar las variaciones que se produzcan.
- 3) Destinar la prestación económica y/o a la finalidad para la cual fue concedida.
- 4) Acudir a las entrevistas a las cuales las cite el personal profesional de los servicios sociales.
- 5) Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.
- 6) 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.
- 7) Cumplir el reglamento de régimen interno.
- 8) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestamista del servicio.
- 9) El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Artículo 9. MODALIDAD DE GESTIÓN Y FINANCIACIÓN.

Modalidad de gestión

El Servicio de Ayuda a domicilio es competencia del Ayuntamiento de Esporles.

Él mismo asumirá la titularidad del Servicio, que podrá gestionar de forma directa o indirecta.

El servicio se presta de lunes a viernes de 08:00h. a 14:00h., excepto los festivos.

El servicio de comer a domicilio, se presta de lunes a viernes dentro del Servicio de Ayuda a domicilio de 13:00h. a 14:00h., excepto festivos.





Financiación

El SAD es puede financiar con las aportaciones de:

Gobierno de las Islas Baleares (CAIB),

Consejo de Mallorca y,

el propio Ayuntamiento.

Copago

Todas las prestaciones del Servicio de Ayuda a domicilio son gratuitas a excepción de la comida a domicilio, que el coste queda regulado al régimen de precios de la ordenanza reguladora de precios públicos para el Servicio de Estancias Diurnas y Nocturnas.

Artículo 10. CONDICIONES, TRAMITACIÓN, PROCEDIMIENTO De URGENCIA Y LISTA De ESPERA DEL SERVICIO.

Condiciones de admisión

Podrán solicitar el Servicio de ayuda a domicilio las personas y/o familias que cumplan las siguientes condiciones:

- a) Estar empadronadas al municipio o tener los familiares cuidadores empadronados al municipio y que presenten dificultades para atenderlo.
- b) Encontrarse en situación de dependencia o en situación de conflicto psicofamiliar para algunos de sus miembros.
- c) Dado que el servicio se da en el domicilio de los usuarios, este tendrá que contar con las condiciones higiénicas y de salubridad adecuadas.
- d) Si el usuario se encuentra en situación de carencia de movilidad y necesita de ayudas mecánicas, el usuario o su familia las tendrán que aportar.
- e) No sufrir ninguna enfermedad aguda que requiera la atención imprescindible en un centro hospitalario

Procedimiento para acceder al servicio.

1. La solicitud, mediante instancia, se presentará al servicio de atención al/la ciudadano/na del Ayuntamiento en conformidad con el modelo establecido, sin perjuicio de aquello que establece la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. La persona interesada o lo/la sede/suya representante legal tienen que firmar la solicitud.

Aparte, la persona usuaria o el familiar responsable tendrá que aportar la documentación siguiente (referida a todos los miembros de la unidad de convivencia):

- Contrato asistencial firmado, incluye autorización de uso de datos personales. (R-1-SAD 01701)
- Demanda firmada mediante instancia.
- DNI/ANIDO o pasaporte de todos los miembros de la unidad familiar.
- Tarjeta sanitaria de todos los miembros de la unidad familiar.
- Libro de familia.
- Certificado de unidad de convivencia.
- Justificación de ingresos (nómina, declaración de hacienda, certificado de pensionista o declaración jurada de ingresos).
- Informe médico.
- Pauta de medicación.
- Resolución Consejería del grado o situación de dependencia y prestaciones.
- Certificado grado de discapacitado, si hay.

Se establecerá un periodo de prueba de 15 días vigente desde la firma del acuerdo de la prestación del servicio, en el cual con las dos partes podrán resolver el contrato asistencial, desistir de los servicios del Ayuntamiento de Esporles o modificarlo con el fin de ajustar la programación del trabajo previsto a las necesidades de la persona usuaria.

Se podrá solicitar, por parte de los Servicios Sociales, cualquier otra documentación que considere oportuna para la resolución de la solicitud.

En caso de la negativa del usuario/a y/o del resto de personas que forman el núcleo familiar, a presentar cualquier documento requerido,





considerado necesario para la resolución de la solicitud, supondrá la exclusión y renuncia de la solicitud.

Las circunstancias que justifiquen la exclusión o renuncia a la prestación se harán constar de forma concreta y mediante informe al expediente.

Cuando la infraestructura municipal lo permita, las solicitudes de prestación del servicio se podrán presentar por medios electrónicos o vía telemática.

2. Visita a domicilio. Lo/la técnica en Atención Sociosanitario a Personas Dependientes en Domicilio y lo/la trabajador/a social realizarán una visita en el domicilio, se comprobará que se cumplen las condiciones de admisión, y se informará a la persona solicitante de las características del servicio y/u otros recursos existentes.

3. Contrato del servicio. En caso de valoración favorable, lo /la trabajador/a social y la familia firmarán un contrato para la puesta en marcha del servicio, en el cual se especificará la fecha de inicio de la prestación.(Código registro: R1-SAD 01/01)

En caso de que la valoración sea desfavorable, se concederá a la persona interesada un plazo de 10 días hábidosos para consultar el expediente y presentar las alegaciones que considere. En caso de que estas sean aceptadas y se emita una valoración favorable, se podrá iniciar la prestación del servicio.

4. Revisión de los datos del usuario. Si, una vez asignado el servicio, se comprueba que los datos proporcionados por la persona usuaria no son ciertas, se procederá a su actualización y si, una vez realizada, esta, tuviera repercusiones, la Regidora de Bienestar Social se reserva el derecho de ejercer las acciones legales pertinentes o dar el usuario/a de baja en el servicio.

5. Seguimiento de los casos. Si durante la prestación del servicio se producen cambios en la situación personal o familiar del usuario/a, estos tendrán que ser comunicados al trabajador/a social para proceder a la adaptación del servicio si es posible. Estos cambios podrán ser comunicados:

- Por parte del usuario/a o algún familiar: por escrito exponiendo el cambio y solicitando la adaptación del servicio.
- Por parte de los/de las técnicos/as en Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Domicilio: por escrito a través de la hoja de incidencias.
- El/la trabajador/a social puede hacer visitas a domicilio para evaluar si el servicio se adapta a la situación del usuario.

6. Bajas. Se consideran motivos de extinción de la prestación del servicio los siguientes:

- a) La resolución de la situación objeto de la prestación o el cumplimiento de los objetivos fijados al plan de trabajo.
- b) La defunción del usuario.
- c) El cambio de municipio de residencia de forma permanente.
- d) El incumplimiento de los acuerdos de la prestación.
- e) La carencia de colaboración del usuario i/o familia beneficiaria.
- f) El ingreso residencial del usuario.
- g) La modificación de la situación que determinó el inicio del servicio del periodo por el cual fue aprobado el servicio.
- h) Ocultar o falsear los datos que se habían tenido en cuenta para la concesión del servicio.
- y) Por renuncia voluntaria que se expresará por escrito mediante instancia
- j) Baja forzosa temporal o permanente para producirse un impedimento insalvable y o por cualquier otro circunstancia recogida a este reglamento, siempre que esté muy documentada y acreditada, y se produzca como consecuencia de una resolución recaída en un expediente motivado y resuelto con las garantías procedimentales pertinentes.
- k) Otras causas de carácter grave que imposibilitan la prestación del servicio. La baja en la prestación del servicio constará en el registro empleado al expediente del usuario, especificando los motivos y la fecha que se deja de prestar el servicio.

Las bajas al servicio pueden tener carácter provisional o definitivo, dependiendo del motivo que lo origina.

Las bajas por los motivos especificados a los apartados d), e), h) y k) se tendrán que adoptar mediante decreto de la Batlia, desprendido de la





concesión previa de un trámite de alegaciones de 10 días al interesado. Dicha resolución será susceptible de los recursos pertinentes. En el resto de casos, será suficiente la constatación al expediente del elemento fáctico que sea causa de la baja.

El proceso para tramitar una baja siempre se tiene que comunicar por escrito mediante instancia general por el Registro de Entrada al Ayuntamiento de Esporles.

Procedimiento de urgencia:

En situaciones de extrema urgencia, dictaminada por lo/la trabajador/a social, se podrá acordar la prestación provisional y urgente del servicio, informando lo más bien 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 carencia de capacidad del servicio, se relacionarán en una lista de espera para ser atendidas cuando la disponibilidad del servicio lo permita siguiendo el orden estricto de entrada.

Posteriormente los Servicios Sociales podrán establecer un baremo para valorar la situación de necesidad para el acceso al SAD y así poder regular la orden de entrada. Se utilizaría el anexo Y de este reglamento.

Artículo 11. RECURSOS HUMANOS Y FUNCIONES DEL PERSONAL

TÉCNICO.

El SAD requiere de las intervenciones de profesionales de las distintas disciplinas, para posibilitar una atención integral. Por este motivo, el equipo del SAD está formado, como mínimo, por uno/a profesional de trabajo social, uno/a técnico/a sociosanitaria y uno/a auxiliar administrativo/va.

También podrán formar parte del equipo del SAD uno/a psicólogo/a y/o uno/a educador/a social en los casos que sea necesario.

En relación con las ratios se establecen las siguientes:

- a) Los/las trabajadores/se sociales de atención comunitaria pueden tramitar, simultáneamente, como un máximo de 50 expedientes de seguimiento del SAD.
- b) Los/las técnicos/cas sociosanitarios/as de personas dependientes en el domicilio, con un contrato de 35h y 37,5h semanales tienen que prestar un máximo de 30h de atención directa a las personas usuarias. Si el contrato es de 40h. semanales, tienen que prestar 35h. siete de atención directa, el resto, hasta la totalidad de la jornada laboral se tiene que destinar al desplazamiento, la supervisión, la formación, el trabajo en equipo, el registro, ...

Funciones del/a Trabajador/a Social.

- Estudio y valoración de las necesidades y de los recursos de la comunidad, la información, asesoramiento y orientación a la población verso la ayuda a domicilio y forma de acceso al servicio.
- Los contactos y acuerdos con entidades y servicios del municipio susceptibles de captar, derivar o colaborar con los servicios, y entidades, en especial con la red sanitaria y escolar.
- Recepción de la solicitud y valoración de la situación con el equipo del tipo de servicio a dar, y el personal mes adecuado a la situación de necesidad.
- Coordinación de todos los profesionales y voluntarios que intervengan.
- Intervención en los procesos de seguimiento y evaluación de cada caso y del servicio en el seno del equipo.
- Supervisión del/se técnico/cas en atención sociosanitaria a personas dependientes en el domicilio.

Funciones del personal técnico sociosanitario en ayuda a domicilio.

- Participar en las sesiones de coordinación de equipo.
- Ejecución del plan de trabajo acordado por el SAD. Este podrá ser asistencial, preventivo, orientativo, de apoyo, y/o educativo.
- Asesoramiento de la organización del hogar:
 - * Higiene personal
 - * Realización de compras y de medicamentos.
 - * Organización o mantenimiento del hogar.



- * Ayudar a cocinar en el propio domicilio.
- * Distribución de comer preparado en el domicilio.

- Función preventiva:

- * Control del régimen alimentario
- * Control y uso de los medicamentos recetados.
- * Observar y comunicar el comportamiento psicológico de los miembros de la unidad familiar.
- * Educar por el cumplimiento correcto de los tratamientos médicos de las enfermedades de los miembros de la familia.
- * Informar y apoyar para acceder a los recursos comunitarios
- * Detectar problemas de integración educativa y de integración social
- * Detección de posibles maltratos físicos, emocionales, negligencia o de situaciones de clara incompetencia.

- Función de orientación:

- * Modificación de hábitos de higiene, limpieza y alimentación. * Entrenamiento de habilidades de carácter doméstico, personal y social.
- * Implicar a la familia en la colaboración en las tareas cotidianas y facilitarle la manera más sencilla de llevarlas a cabo en función de la situación personal o familiar.
- Orientar a la familia en la planificación de la economía familiar.
- Ayudar a la familia a definir sus roles y la asunción de responsabilidades.
- Ayudar a la familia a desarrollar actitudes positivas, de integración y colaboración en el entorno social.

- Dentro del equipo:

- Participará en el diseño del proyecto individual.
- Participará en el diseño de las técnicas y de las estrategias de motivación de las personas beneficiarias.
- Participar en el seguimiento del servicio, facilitando la información sobre la evolución del caso.

Funciones del auxiliar administrativo/ya.

- Atender al público presencialmente y telefónicamente.
- Realizar tareas administrativas.
- Informar y orientar sobre trámites y servicios.
- Informar de la documentación necesaria para los trámites que se realizan habitualmente.
- En caso de atender personas con dificultades, ayudar a realizar todos aquellos trámites que una persona con capacidad puede realizar.
- Dar horas convenidas por entrevistas y gestionar la agenda.
- Recordar las entrevistas cuando sea necesario.

Funciones del/la psicólogo/a.

- Hacer el seguimiento de personas con dificultades de orden psicológico, orientarlas y promover que permitan mejorar la calidad de vida.
- Trabajar dentro de los programa de apoyo psicosocial a la infancia y familia.
- Colaborar en el estudio y valoración de las necesidades y los recursos de la comunidad.
- Diseñar en equipo el plan individual.
- Diseñar técnicas y estrategias de motivación a las personas usuarias.
- Intervenir en los procesos de seguimiento y evaluación de cada caso del servicio en el seno del equipo, especialmente los que afecten al aprendizaje y procesos de socialización.
- Colaborar en las tareas de sistematización de la información.
- Apoyar a la intervención directa del/la auxiliar sociosanitario/a en todas aquellas actividades dirigidas a la modificación de hábitos para la integración y socialización de las personas beneficiarias.

Funciones del educador/a.

- Facilitar pautas socio-educativas y hacer el seguimiento de las personas usuarias con el fin de promover su autonomía.
- Diseñar en equipo el plan individual.
- Diseñar técnicas y estrategias de motivación a las personas usuarias dentro del ámbito familiar.





- Intervenir en los procesos de seguimiento y evaluación de cada caso del servicio en el seno del equipo, especialmente los que afecten al aprendizaje, educación y procesos de socialización.
- Trabajar la carencia de hábitos de la persona usuaria y de su entorno familiar dentro del domicilio.
- Colaborar en las tareas de sistematización de la información.
- Apoyar a la intervención directa del/la auxiliar sociosanitario/a en todas aquellas actividades dirigidas a la modificación de hábitos para la integración, educación y socialización de las personas beneficiarias.

Artículo 12 . Causas de suspensión o de cese de la prestación del servicio.

1) Serán causas de suspensión temporal del servicio y que comportarán la suspensión temporal por un tiempo no superior a tres meses las siguientes:

- La alteración continuada de la orden y la carencia de respeto hacia los profesionales.
- No respetar las normas contenidas en este reglamento.
- La aparición de problemáticas familiares que impidan el funcionamiento adecuado del servicio.
- Requerir servicios que no están contemplados en el contrato asistencial.

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

- La reiteración de dos suspensiones temporales del servicio.
- La ocultación o falsedad comprobada de los datos que se han tenido en cuenta para conceder el servicio.
- Dificultar de manera grave y comprobada las tareas de los profesionales que intervienen en el servicio.
- La agresión física o el maltrato graves a los profesionales

3) El Ayuntamiento de Esporles comunicará por escrito la suspensión forzosa de la prestación del servicio y, por lo tanto, la baja temporal de la persona usuaria, con una antelación mínima de 7 días.

En el supuesto del cese definitivo de la prestación del servicio, esta se podrá llevar a cabo de forma inmediata en casos extraordinarios que tendrán que quedar justificados, y en caso contrario se tendrá que comunicar con una antelación de 7 días.

El servicio podrá ser suspenso temporal o definitivamente, a todos los efectos para todas las personas usuarias a iniciativa del ayuntamiento de Esporles mediante un informe significativo de las circunstancias.

Artículo 13. Quejas, reclamaciones y sugerencias.

El usuario/aria podrá, en cualquier momento del proceso, hacer uso del protocolo de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Así pues, el procedimiento será el siguiente:

1. El usuario/aria hace la reclamación/queja/ sugerencia a través de la hoja de quejas, reclamaciones y sugerencias (R1-AE 02/01) que se podrá encontrar al registro o a la llanura web del Ayuntamiento al apartado de servicios y trámites.
2. El usuario/aria, una vez rellenado, lo podrá depositar a un buzón para tal efecto ubicada a la entrada del Ayuntamiento, cerca del registro. El buzón se revisará semanalmente (los miércoles antes de las 13h).
3. El auxiliar administrativo/a de la UTS recoge del buzón las reclamaciones/quejas y sugerencias y las lleva al registro general del Ayuntamiento, donde se dan registro de entrada.
4. Las reclamaciones/quejas y sugerencias ya registradas se entregan a la persona coordinadora técnica del servicio (Trabajador/a social) y se envía una copia al/a la regidor/a y el/la alcalde/sa.
5. Se hace una valoración técnica de la reclamación/queja o sugerencia por parte del/de la Trabajador/a social.
6. Se elabora la contesta técnica por parte del/de la Trabajador/a social.





7. Contesta a la reclamación/queja o sugerencia lo/la regidor/a que contacta con el usuario/aria, telefónicamente, a través de correo electrónico o a través de una notificación acompañada de una explicación telefónica en un plazo máximo de 20 días desde la recepción de la reclamación/queja/sugerencia.

8. Se clasifica en la carpeta física del expediente del usuario/aria y se graba al HSI.

9. En el supuesto de que la queja/sugerencia/reclamación sea formulada por una persona que no está dada de alta a la HSI, se clasifica en la carpeta física creada para tal efecto y se graba a la hoja de Excel creado por tal efecto. Se hace seguimiento a través de una hoja Excel.

Artículo 14. Registros.

Los modelos a utilizar se pueden extraer del Plan de Calidad;

- Contrato asistencial SAD (R1-SAD 01/01).
- Pla de atención individualizada (R1-C 01/01). Anexo 4.
- Hoja de recogida de datos de la visita domiciliaria. Anexo 16.
- Hoja de quejas, reclamaciones y sugerencias. (R1-AE 02/01)

Baremación del Servicio de Ayuda a domicilio (ANEJO Y – Reglamento SAD)

a) Baremación de la autonomía personal.

Para valorar el grado de autonomía personal en la realización de las actividades de la vida cotidiana se analizarán los 10 ítems siguientes, valorando cada uno hasta un máximo de cinco puntos, en relación a los niveles que se indican:

- Comer/ beber
- Desplazamientos dentro de la casa
- Vestirse/ desvestirse
- Relación con el entorno
- Lavarse/ arreglarse
- Capacidad de autoprotección
- Bañarse/ ducharse
- Conducta social
- Control de los esfínteres y el uso del WC
- Tareas del hogar

NIVEL – DESCRIPCIÓN PUNTUACIÓN

I) Completa dependencia	5
II) Limitaciones graves: necesita ayuda o supervisión de una otro persona, a pesar de sea parcial y no en todas las ocasiones.	3
III) Limitaciones ligeras: Puede solo/a aunque necesita ciertas ayudas o adaptaciones.	2
IV) Autonomía completa:	0

b) Baremación de la situación sociofamiliar.

NIVEL – DESCRIPCIÓN PUNTUACIÓN

I) Ninguna relación con el entorno social: Carencia de familiares o vecindarios que le puedan dar un mínimo de atención.	30
II) No tiene ninguna familia o no se relaciona con ella: Sólo se relaciona con algún vecino. La atención que recibe es poca o totalmente insuficiente.	25
III) Tiene relación con los familiares y/ vecindarios: Van al domicilio esporádicamente o cuando se los llama. La atención que recibe es muy deficiente.	20
IV) Los familiares y/o vecindarios lo atienden con cierta periodicidad:	15

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2017/91/985286





Recibe una atención insuficiente para sus necesidades.

V) Los familiares y/o vecindarios lo atienden de forma continuada y habitual:	10
A pesar de esto no cubren los servicios que precisa.	
VI) Los familiares y/o vecindarios le dan suficiente atención: Tanto sólo precisa actuaciones ocasionales para completar el que le mujer su entorno.	5
VII) La persona se encuentra suficientemente atendida: No precisa del apoyo que mujer el SAD.	0

c) Baremo de la situación económica de la unidad de convivencia.

Se considera Renta Disponible Mensual la cantidad resultado de restar los ingresos de la Unidad de convivencia, de los gastos fijos, calculado de forma mensual.

El SMI (Salario Mínimo Interprofesional), se aplicará el que en aquel momento esté vigente según la normativa estatal.

NIVEL – RENTA DISPONIBLE MENSUAL	PUNTUACIÓN
I) Inferior al 10% del SMI	40
II) Entre el 10% y el 25% del SMI	30
III) Entre el 25% y el 40% del SMI	20
IV) Entre el 40% y el 50% del SMI	10
V) Superior al 50% del SMI	0

d) Baremo otros factores sociales.

En el apartado «otros aspectos a valorar», por lo cual se reservan 20 puntos, se pueden tener en cuenta las siguientes situaciones:

- 1- Que en el mismo domicilio convivan con el solicitando otras personas en situación de discapacitado y/o dependencia.
- 2- Otras circunstancias especiales que han llevado al solicitando en el estado de necesidad cómo:

- Deterioro de la vivienda
- Deterioro psicofísico generalizado debido a una avanzada edad del beneficiario.
- Discapacidad física.
- Discapacidad mental.
- Demencia senil.
- Problemas de salud mental.
- Otros que se consideren oportunos.

- 3- Familias con graves cargas que necesiten un apoyo en su dedicación como cuidador principal del familiar dependiente y posible usuario.

Y habiendo transcurrido el periodo de exposición pública de treinta (30) días de duración a contar desde el mencionado anuncio sin que se haya presentado ninguna reclamación o sugerencia, se entiende de conformidad con lo que dispone el artículo 17 del RDL 2/2004 de 5 de marzo por el que se aprueba el texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, definitivamente aprobadas.

Lo que se publica para el general conocimiento a los efectos pertinentes de acuerdo con el artículo 17 del mencionado texto legal.

Esporles, 20 de julio de 2017

La Batlessa,
Maria Ramon Salas

