

## **Sección I. Disposiciones generales**

### **AYUNTAMIENTO DE SANT LLORENÇ DES CARDASSAR**

**7576**

*Aprobación definitiva de modificación del Reglamento regulador del servicio de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar*

En sesión ordinaria de fecha 17 de mayo de 2018 el Pleno del Ayuntamiento aprobó inicialmente la modificación del Reglamento regulador del servicio de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar.

Dicho acuerdo fue sometido al trámite de información pública (BOIB núm. 67 de fecha 31 de mayo de 2018) y, en fecha 12 de julio de 2018 se aprobó definitivamente la modificación del Reglamento regulador del servicio de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar.

#### **REGLAMENTO REGULADOR DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE SANT LLORENÇ DES CARDASSAR**

##### **Preámbulo**

La presente iniciativa pretende actualizar la normativa actual referida al servicio de ayuda a domicilio de forma que ésta siga reflejando la intención del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar de facilitar el servicio y responder al interés general de los ciudadanos.

El servicio de ayuda a domicilio es una prestación domiciliaria básica del sistema público de servicios sociales, dirigida a facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, prevenir o retrasar el deterioro individual 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, educativo y asistencial.

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, y dispone 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. El artículo 25.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, establece entre las competencias propias de los municipios: la evaluación y la información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social. El artículo 20 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, establece que las prestaciones del sistema público de servicios sociales pueden ser técnicas, económicas y tecnológicas, y define la atención domiciliaria como una prestación técnica en su artículo 21. Asimismo, el art. 38.1 a) 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, de acuerdo con la cartera de servicios sociales y el plan estratégico correspondiente y los planes estratégicos autonómico e insular.

Este reglamento nace con el fin de seguir los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia redactados en el art. 129, de buena regulación, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

##### **Artículo 1. Objeto**

El presente reglamento tiene por objeto regular el servicio de ayuda a domicilio que se gestiona desde los Servicios Sociales comunitarios del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar.

##### **Artículo 2. Definición**

El servicio de ayuda a domicilio (SAD), del que es titular el Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar, se presta en el domicilio de personas con falta de autonomía personal, con dificultades de desarrollo o con problemas familiares especiales. Estos aspectos les impiden llevar a cabo autónomamente las tareas habituales de la vida cotidiana, por lo que se 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 de atención a estas personas ya su entorno familiar, para que mantengan la autonomía personal, la calidad de vida y la relación con el entorno próximo.

El SAD es un servicio del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar, de corte universalista, y se configura como una prestación psicosocial básica del sistema público de Servicios Sociales.

Este servicio no suplirá en ningún momento la responsabilidad de la familia.

Se trata de un servicio complementario, transitorio y técnico, realizado por personal cualificado.

### **Artículo 3. Objetivos del servicio**

Mejorar la calidad de vida de las personas del municipio.

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.

Atender situaciones de riesgo familiar que perjudiquen a personas usuarias.

Promover la convivencia de la persona beneficiaria en su grupo familiar y en su entorno comunitario.

Proporcionar apoyo técnico y asistencial a familias en situación de crisis.

Elevar y estimular los niveles de autonomía y de independencia de las personas.

Apoyar y desarrollar las capacidades personales para la integración en la convivencia familiar y comunitaria.

### **Artículo 4. Actuaciones del servicio**

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

Actuaciones de carácter doméstico. Son aquellas actividades y tareas cotidianas que se realizan en el hogar, dirigidas al apoyo de la autonomía personal. Entre otros, cabe destacar las relacionadas con la alimentación (también servicio de comida a domicilio), la vestimenta y el mantenimiento y la adecuación de la vivienda.

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.

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.

Actuaciones de carácter integrador. Son aquellas dirigidas a fomentar la participación de la persona usuaria en su comunidad.

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.

Actuaciones de carácter técnico. Son aquellas actividades de adaptación funcional del hogar para resolver situaciones concretas y específicas.

Servicio de comida a domicilio: atiende las necesidades alimentarias de las personas usuarias del servicio, con el objetivo de prevenir el deterioro debido a déficits alimentarios ofreciendo menús adecuados: menú normal, menú diabético y menú triturado.

### **Artículo 5. Personas destinatarias**

Con carácter general, lo serán las personas empadronadas en el municipio de Sant Llorenç des Cardassar.

Con carácter prioritario, lo serán todas aquellas personas mayores con dificultades de autonomía personal, personas con discapacidades definitivas o temporales que afecten 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 de discapacidad física, psíquica o sensorial, con valoración previa por parte del organismo competente.  
Dificultades personales especiales, con valoración técnica previa de la situación psicosocial de la persona.  
Situación familiar, con valoración previa de la composición de la familia y del grado de implicación de ésta en la contribución a la solución de la problemática.  
Situación social, con valoración previa de la red de apoyo social de la persona usuaria.  
Características de la vivienda, previa valoración de las condiciones del hábitat de la persona usuaria.  
Excepcionalmente, y previo informe favorable del/de la trabajador/a social, se podrán aceptar casos que no reúnen las condiciones de los puntos a), b), c) y d) de este artículo.

#### **Artículo 6. Condiciones de admisión**

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

Estar empadronado/a en el municipio o tener los/as familiares cuidadores/as empadronados/as en el municipio y que presenten dificultades para atenderle en el mismo municipio. En el segundo caso se atenderá de manera temporal hasta que se haya empadronado en un periodo máximo de 6 meses.

Requerir alguna de las prestaciones.

#### **Artículo 7. Carta de derechos y obligaciones**

##### **7.1. Derechos de las personas destinatarias de los Servicios Sociales**

Las personas destinatarias de los Servicios Sociales tienen los siguientes derechos:

Derecho a acceder al sistema de Servicios Sociales en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar, nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, edad, discapacidad, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.

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 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.

Derecho a 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 comprensible.

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.

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 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 intervinientes.

Derecho a recibir información previa en relación a cualquier intervención que las afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre. 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.

Derecho a renunciar a las prestaciones y los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, a menos que la renuncia afecte a los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.

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.

Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.

Derecho a la asignación del personal profesional de referencia que le pertenezca a su zona/núcleo de empadronamiento.

Derecho a la participación.

Derecho a recibir servicios de calidad y conocer los estándares establecidos al efecto.

Derecho a formular sugerencias y reclamaciones.

Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.

Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.

Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.

El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los servicios.



## 7.2. Deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales

Las personas destinatarias de los Servicios Sociales tienen los deberes siguientes:

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.

Facilitar información verídica 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.

Destinar la prestación a la finalidad para la que fue concedida.

Acudir a las entrevistas a las que las cite el personal profesional de los Servicios Sociales.

Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.

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 del servicio.

Cumplir el reglamento de régimen interior.

Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio.

El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los servicios.

## Artículo 8. Sistemas de cobro del precio por la prestación de los servicios

Los precios actualizados de los servicios prestados estarán expuestos en el tablón de anuncios del Departamento de Servicios Sociales así como en la página web del Ayuntamiento.

Los precios corresponden a la Ordenanza Fiscal reguladora del precio público por las diferentes prestaciones sociales.

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

Tanto el servicio de carácter regular como irregular (este último, una vez finalizado) se pagarán a partir de día 10 del siguiente mes, mediante domiciliación bancaria.

Los precios se podrán incrementar o disminuir anualmente en relación a la variación porcentual del IPC o al que se acuerde en el pliego que regule la contratación de la empresa o entidad adjudicataria.

En el supuesto de ausencias forzosas transitorias de la persona usuaria, la entidad le puede reservar la plaza, a demanda del usuario o responsable, pero se le cobrará el precio del servicio.

## Artículo 9. Composición del SAD

El equipo del SAD estará formado como mínimo por un/a trabajador/a social (TS) y un/a técnico/a sociosanitario/a en ayuda a domicilio.

## Artículo 10. Condiciones, tramitación y lista de espera del SAD

### 10.1. Condiciones

El ámbito de actuación queda enmarcado dentro del término municipal de Sant Llorenç des Cardassar.

El servicio no sufre bajo ninguna circunstancia la responsabilidad de la familia.

Los y las profesionales de los Servicios Sociales no tendrán las llaves del domicilio de las personas beneficiarias.

La persona beneficiaria o su 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/a o su representante legal y, por parte de la institución, el/la TS responsable del SAD.

En el caso del servicio de comida a domicilio, la persona usuaria tiene la obligación de devolver los recipientes donde se sirve la comida en buenas condiciones higiénicas.

Comunicar a la persona responsable del servicio de comida a domicilio si no se debe comer antes de las 10 h del día señalado. Si no se avisa entenderá el servicio como prestado.

Cualquier queja o sugerencia se podrá formular a la hoja de quejas que habrá a disposición de las personas beneficiarias y de sus

representantes.

### 10.2. Tramitación del servicio

Las solicitudes de SAD se destinarán al/la TS, siendo el procedimiento lo siguiente:

Recepción de la demanda: efectuada por la propia persona usuaria o por otra persona que conozca la situación, u otros servicios.

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.

Se procederá a la elaboración de una propuesta de proyecto de intervención individual o la denegación del caso.

Se concretará con la persona usuaria o familiares el plan de trabajo a desarrollar o para informar de los motivos de la denegación de los servicios.

El/la TS elevará a Junta de Gobierno la propuesta del servicio.

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

Se procederá a la evaluación con la que se medirá el grado de consecución de los objetivos que se habían propuesto, el grado de satisfacción de la persona usuaria y de las incidencias surgidas. Será conjunta del equipo de SAD. La supervisión y seguimiento del caso del SAD será quincenal y quedará reflejado en el HSI.

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 a fin de proceder a la aprobación de la demanda.

### 10.3. Lista de espera

Las personas que tengan derecho a recibir las prestaciones del SAD porque tienen el perfil requerido en el presente 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 de los servicios lo permitan, siguiendo estrictamente el orden de entrada.

### 10.4. Documentación a presentar

Solicitud debidamente cumplimentada.

Fotocopia del DNI de la persona usuaria y de su representante legal, en su caso.

Tarjeta sanitaria e informe del médico o de la médico de Atención Primaria.

Certificado de minusvalía del IBAS (u organismo pertinente).

Libro de familia.

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

### 10.5. Bajas del servicio

Las causas de extinción de la prestación del SAD serán las siguientes:

La resolución de la situación objeto de la prestación: cumplimiento de los objetivos fijados.

El fallecimiento de la persona usuaria.

El cambio de municipio de residencia.

El incumplimiento de los acuerdos de prestación.

La falta de colaboración de la persona usuaria y la familia beneficiaria.

La modificación de la situación que determinó el inicio de la prestación del servicio.

El ocultamiento o falsedad en los datos que se habían tenido en cuenta para la concesión del servicio.

Por voluntad de la persona usuaria de la familia. La baja se comunicará por teléfono y también por escrito a la persona responsable del

servicio con 7 días de antelación.

Otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del servicio.

#### **Artículo 11. Causas de suspensión o cese de la prestación del servicio**

Serán causas de suspensión temporal del servicio por un plazo no superior a 3 meses las siguientes:

La alteración continuada del orden y la falta de respeto hacia las personas profesionales.

No respetar las normas contenidas en el presente reglamento.

La aparición de problemáticas familiares que impidan el funcionamiento adecuado del servicio.

Requerir servicios que no están contemplados en el contrato asistencial.

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

La reiteración de 3 suspensiones temporales del servicio.

La agresión física o los malos tratos graves a los/las profesionales.

La entidad prestamista comunicará por escrito la suspensión de la prestación del servicio y por tanto la expulsión temporal de la persona usuaria, con una antelación mínima de 7 días. En el supuesto de cese definitivo de la prestación del servicio, éste 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 mínima de 15 días.

#### **Artículo 12. Sugerencias, quejas y reclamaciones**

Las personas usuarias que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del personal, del funcionamiento o de los servicios, las podrán hacer llegar a la dirección de la entidad prestadora mediante las hojas de reclamación que tendrán a su disposición en las oficinas ubicadas en el calle mayor número 7 de Sant Llorenç y en la calle Madreselva núm. 2 de sa Coma.

Las personas usuarias podrán realizar cualquier tipo de sugerencia que comporte una mejora del servicio mediante un buzón de sugerencias que estará a disposición de las personas usuarias en la sede del Ayuntamiento o en las oficinas ubicadas en la calle mayor número 7 de Sant Llorenç y en la calle Madreselva núm. 2 de sa Coma.

#### **Artículo 13. Horarios de los servicios**

El horario de atención al público en la UTS de Sant Llorenç, en la calle mayor núm. 7 y en la calle Madreselva núm. 2 de sa Coma es de lunes a viernes de 9h a 14h. El horario de atención personal se establece mediante cita previa que se concreta en la misma UTS.

El SAD se prestará siempre entre las 8h y las 14h y de las 18h a las 20h de lunes a viernes. Los festivos no habrá servicio.

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

El servicio de comida a domicilio se prestará de lunes a viernes y el reparto será entre las 12:30H y las 14:00h.

#### **DISPOSICIÓN FINAL. ENTRADA EN VIGOR**

La modificación de dicho reglamento fue aprobada definitivamente en data 12 de julio de 2018 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 Boletín Oficial de las Islas Baleares y transcurrido el plazo de quince días hábiles previsto en 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.

Contra el presente acuerdo se puede 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 a contar desde el día siguiente a la fecha de publicación del presente anuncio, de conformidad con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso administrativa.

Sant Llorenç des Cardassar, 13 de julio de 2018

**El alcalde,**  
Mateu Puigròs Sureda

