



Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE ALAIOR

1920 *Aprobación definitiva del Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)*

Exp. núm.: 417/2021

Se hace público que durante el término de exposición del reglamento del servicio de atención domiciliaria no se ha presentado ninguna alegación por lo que se considera aprobada definitivamente y se procede a la publicación íntegra del texto.

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE ALAIOR

Artículo 1

Objeto

El presente reglamento tiene por objeto regular a nivel local la prestación del servicio de ayuda a domicilio (SAD), a partir de la Orden de la Consejera de Bienestar Social en la que se regula este servicio como prestación social básica integrada en el sistema balear de servicios sociales.

Artículo 2

Descripción del servicio

El Servicio de ayuda a domicilio (SAD) es un servicio municipal y/o de entidades locales, de tipo universalista, y se configura como una prestación psicosocial básica de los sistemas públicos de servicios sociales.

El SAD 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.

Artículo 3

Objetivos del servicio

1. Mejorar la calidad de vida de las personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
2. 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.
3. Atender situaciones de riesgo familiar que perjudiquen a alguno de sus miembros.
4. Promover la convivencia de la persona usuaria en el grupo familiar y en su entorno comunitario.
5. Favorecer el desarrollo de capacidades personales de hábitos de vida adecuados y de habilidades sociales que permitan un mejor desarrollo autónomo.
6. Colaborar con la familia en los casos en que esta, por así misma, no pueda atender totalmente las necesidades de la vida diaria de sus miembros.

Artículo 4

Servicios que se dan

A. Servicio de atenciones personales

Es el conjunto de actuaciones de ayuda o apoyo a la persona y/o a la familia, que se desarrolla en su domicilio o lugar de residencia habitual, prestado por profesionales adecuados, que atiende las necesidades básicas y relacionales del usuario. Está dirigido a todas las personas con las características descritas en el apartado de «Personas Usuarías».

Sus objetivos son:

- Conseguir que la persona y/o familia adquiera, mantenga o recupere los recursos, las habilidades y los hábitos que le permitan mantener una vida más autónoma y satisfactoria posible en casa suya, y compensar el déficit o carencias que sufre.
- Evitar o retrasar el internamiento de aquellas personas, independientemente de su edad, que a causa de carencias de tipo físico, psíquico o social no puedan continuar viviendo en su domicilio sin ayuda o apoyo, y sin que esto represente un riesgo para ellos.
- Prevenir situaciones de crisis familiar provocadas por situaciones de sobrecarga en aquellas familias que sufren una problemática que supera sus capacidades.

B. Servicio de atenciones domésticas

Es el conjunto de actividades y tareas cotidianas que se realizan en el hogar, dirigidas al apoyo de la autonomía personal. Entre otros, hay que destacar las relacionadas con la alimentación, la vestimenta y el mantenimiento, y la adecuación de la vivienda.

C. Servicio de ayudas técnicas:

C1. Servicio de comida a domicilio

Es un servicio que permite que personas que por diferentes motivos no pueden cocinar, puedan disponer de comida preparada en su domicilio, facilitando así que se mantengan en este el máximo tiempo posible.

C2. Servicio de préstamo de material adaptado

Es un servicio que permite que personas que lo necesiten puedan recibir material, propio del Ayuntamiento u otras entidades mediante convenio, para resolver situaciones concretas y específicas de adaptación funcional del hogar, como por ejemplo: sillas de ruedas, camas articuladas, caminadores, colchones anti-ácaros, sillas de baño, grúas elevadoras, muletas,... En este sentido, las personas usuarias firmarán un documento de compromiso de devolver el material o equipación entregado en el mismo estado que lo han recibido.

D. Servicio de apoyo emocional al cuidador

Servicio que es complementario para las familias usuarias del servicio de ayuda a domicilio y está dirigido a aquellos miembros de la familia en quien recae la máxima responsabilidad del cuidado de la persona mayor y/o discapacitada, una vez detectada la necesidad por parte del equipo profesional del SAD.

Artículo 5

Personas beneficiarias

Con carácter general lo podrán ser las personas empadronadas en Alaior, que se especifican en el artículo 5.2 de la Orden de la Consellería de Bienestar Social del Gobierno Balear, de 2 de octubre de 2000.

Con carácter prioritario lo serán todas aquellas personas que se caracterizan por ser:

- Personas mayores de 65 años que vivan solas o con sus parejas con dificultades de autonomía personal.
- Personas con disminuciones físicas, psíquicas o sensoriales sin apoyo familiar que tengan dificultades para realizar algunas de las actividades cotidianas de manera autónoma.
- Personas y/o familias que sufren procesos de convalecencia y requieren apoyo para mantenerse a casa durante el mismo.
- Familias o núcleos de convivencia con situaciones relacionales conflictivas, familias desestructuradas o multiproblemáticas con menores con situación de riesgo psicosocial.
- Personas y/o familias que necesitan adquirir hábitos básicos relacionados con actividades cotidianas y con la convivencia.

Artículo 6

Derechos y deberes de las personas usuarias

1. Derechos de las personas usuarias

- a) Derecho a acceder y disfrutar de los servicios en condiciones de igualdad, cuando cumplan los requisitos establecidos en este reglamento para ser usuario/a.
- b) Derecho a no ser discriminadas en el tratamiento por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión, edad, estado de salud o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- c) Derecho a ser tratados con respeto y profesionalidad por los/por las profesionales adscritos al servicio.



- d) Derecho a la intimidad personal y familiar, y a la no divulgación sin su consentimiento expreso de los datos personales que figuren en sus expedientes o historiales, o en otro tipo de ficheros, archivos, sea cual sea su soporte.
- e) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas, sin perjuicio de acuerdos o cláusulas de estabilización o revisión establecidas en los contratos asistenciales.
- f) Derecho a la información de las condiciones de acceso y prestación de los servicios de los cuales sea usuario/a, y en consecuencia, a que se les entregue un ejemplar del contrato asistencial.
- g) Derecho a la elección del servicio más adecuado, con el asesoramiento profesional en el proceso de decisión.
- h) Derecho a presentar, en cualquier forma admitida en Derecho, reclamaciones, quejas o sugerencias relativas al funcionamiento del servicio, y a recibir una respuesta adecuada.

2. Deberes de las personas usuarias

- a) Informar, sin esconder ni falsear, sobre las circunstancias personales, familiares y sociales que determinen la necesidad de la prestación.
- b) Informar a los Servicios Sociales municipales de cualquier modificación de sus circunstancias sociales y personales que puedan afectar al funcionamiento o a las condiciones de prestación del servicio.
- c) Corresponsabilizarse con el coste de la prestación del servicio en función de los ingresos familiares mensuales, de acuerdo con el precio público publicado en fecha 10/12/2019 en el BOIB nº 166, que se determina literalmente en el artículo 4.
- d) Respetar los pactos, acuerdos y compromisos, así como el plan de trabajo establecidos con los/las profesionales de los servicios sociales municipales como condiciones de la prestación del servicio sociales que se trate.
- e) Respetar a las personas que prestan el servicio y tratarlas con corrección.
- f) Respetar los horarios de funcionamiento y/o de prestación de los servicios, así como otras disposiciones que se determinen mediante reglamentos de régimen interno del servicio o establecimiento que se adscriba.

Artículo 7

Cuotas

La cuota definitiva a pagar se fijará en función de los ingresos mensuales, de acuerdo con el precio público publicado en fecha 10/12/2019 en el BOIB nº 166 y modificado por Acuerdo de la Junta de Gobierno Local de día 5 de julio de 2021, que se determina en el artículo 4 y consta publicado en el portal de transparencia del Ayuntamiento de Alaior.

Se podrá conceder una bonificación, que podrá llegar hasta la exención total de la cuota, cuando la persona beneficiaria justifique su incapacidad económica y la de sus familiares para atender el susodicho pago. La trabajadora social, una vez comprobadas las circunstancias alegadas, propondrá la bonificación que considere oportuna o la exención total de la cuota.

De manera excepcional, la trabajadora social podrá valorar la exención total de la cuota en los casos de personas en exclusión social, enfermedad mental e indigencia, sin red familiar, carencia de higiene, alcoholismo, así como para prevenir situaciones de riesgo donde haya menores.

Artículo 8

Solicitud del servicio

Las solicitudes se tendrán que presentar utilizando obligatoriamente el trámite habilitado al efecto en la sede electrónica (Solicitud de prestaciones sociales / Servicio de Ayuda a domicilio). El modelo de solicitud contendrá las declaraciones responsables que establecen el cumplimiento de los requisitos y la autorización al Ayuntamiento de Alaior, a realizar las consultas que fueran necesarias para comprobar el cumplimiento de los requisitos y la valoración de la solicitud, así como también, la autorización de la orden de domiciliación bancaria para proceder a los cargos relativos al servicio contratado.

Las personas que no dispongan de nacionalidad española o permiso de residencia tendrán que aportar una copia de su pasaporte.

En el supuesto de que no se autorice en el Ayuntamiento a la comprobación de las circunstancias personales que se aleguen, se tendrá que aportar telemáticamente la documentación que figura en el modelo de solicitud que acredite las circunstancias que en cada caso se den en la persona solicitante.

Los documentos a aportar son los siguientes:

- Informe de salud actualizado de la situación física-psíquica de la persona interesada.
- Tarjeta sanitaria
- Ingresos familiares mensuales
- Cualquier otra documentación que ayude a valorar la situación de la persona que solicita el servicio.

Artículo 9

Sistemas de admisión y bajas

- a. Las solicitudes las tramitará el departamento de servicios sociales del Ayuntamiento, el cual elevará propuesta favorable o desfavorable, si corresponde.
- b. Los solicitantes recibirán por escrito la aprobación o no de la prestación.
- c. En caso de admisión, se pactará el contrato asistencial, en el cual se especificará: los servicios que se recibirán, las tareas que se realizarán, el número de horas y días, cantidad económica que tendrán que abonar, a qué se compromete el usuario y a qué se compromete la familia. Estos acuerdos serán firmados por todas las partes implicadas.
- d. Las solicitudes que, a pesar de cumplir los requisitos de acceso a la prestación del servicio de SAD, no se puedan atender por carencia de recursos, tanto personales como materiales o técnicos, quedarán pendientes de resolución final, conformando una lista de espera, el orden de la cual solo se podrá modificar en los casos de extrema y grave necesidad cuando el órgano responsable de la prestación del servicio lo considere oportuno, basándose en los pertinentes informes sociales.
- e. Para dar de baja el servicio se podrá hacer mediante la presentación de la instancia que está a disposición de las personas beneficiarias del servicio o representantes indicando la fecha, como mínimo con 3 días de antelación, excepto que haya causas justificadas. De igual modo, también podrán solicitar cita previa con la trabajadora o trabajador social de referencia a los efectos de presentar la baja del servicio SAD personalmente.

Artículo 10

Financiación

- a. El servicio de ayuda domiciliaria se financiará con las aportaciones del Gobierno de las Islas Baleares, el Consejo Insular de Menorca, fondos propios municipales y de los propios usuarios según las tasas aprobadas por el Ayuntamiento, publicadas en el BOIB n. 166 de fecha 10 de diciembre de 2019.
- b. La aportación de cada usuario vendrá determinada en función de los ingresos mensuales de la unidad familiar.
- c. El abono por parte de los usuarios de la cantidad estipulada, se efectuará mensualmente mediante cargos recurrentes en la cuenta corriente bancaria que haya autorizado la persona interesada en la solicitud.

Artículo 11

Causas de la extinción

- a. A petición de la persona beneficiaria.
- b. Por defunción de la persona beneficiaria.
- c. Por ocultamiento o falsedad comprobada de los datos que se han tenido en cuenta para conceder la prestación.
- d. Por traslado de domicilio a otro municipio, y siempre que se modifiquen las circunstancias personales de la persona beneficiaria.
- e. Por dificultar de manera grave y comprobada las tareas de los profesionales que intervienen en el SAD
- f. Porque se hayan cumplido los objetivos establecidos en la programación.
- g. Por falta de pago de la cantidad estipulada.

Artículo 12

Participación de las personas usuarias

Cualquier información requerida, queja o sugerencia se puede hacer mediante una instancia que está a disposición de las personas beneficiarias del servicio o de sus representantes legales. A su vez también pueden solicitar cita previa con la trabajadora o trabajador social de referencia y hacerlo constar de manera expresa.

Artículo 13

Normas de funcionamiento interno

El Servicio de Ayuda a Domicilio se concibe como una ayuda a la persona beneficiaria y a su familia, en ningún momento subsistirá la



responsabilidad de esta.

- El período de vacaciones o bajas por enfermedad de las trabajadoras y trabajadores familiares procurará garantizarse y continuar con la prestación del servicio a través de un trabajador o trabajadora familiar substituta.

- Tanto el trabajador o trabajadora familiar asignada en un principio como el horario establecido pueden ser modificados en cualquier momento si la demanda del servicio lo exige, avisando previamente a la persona interesada. El posible cambio tendrá lugar solo cuando no perjudique sustancialmente a la persona atendida.

- La trabajadora o trabajador familiar no podrá hacerse cargo de llaves ni de objetos de valor de la persona beneficiaria, excepto en caso pactados previamente.

- La persona usuaria paga el servicio que recibe, por lo que no tiene obligación alguna de gratificar los servicios profesionales de la trabajadora o trabajador familiar.

- Las funciones generales de las trabajadoras y trabajadores familiares son educativas, preventivas y asistenciales. Las actuaciones de limpieza en el domicilio deberán cubrir las necesidades básicas de higiene y no podrán ser un servicio meramente doméstico.

- En el supuesto de no adaptación del hogar a las necesidades de la persona usuaria y de la trabajadora o trabajador familiar, se podrá valorar la denegación del servicio.

Artículo 14

Sistemas de horarios y funcionamiento del servicio

La jornada laboral de las trabajadoras o trabajadores familiares para realizar el SAD es de lunes a viernes de 7 a 13 h. La distribución horaria se organiza en función de las necesidades del servicio y de las personas usuarias. En la mayoría de casos, se realiza un servicio de una hora diaria, de lunes a viernes, excepto en algunos casos en que se necesiten dos.

Artículo 15

Entrada en vigor

Este reglamento entrará en vigor cuando se publique en el BOIB, una vez transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/85 de bases de régimen local.

Alaior, documento firmado electrónicamente (4 de marzo de 2022)

El alcalde

José Luis Benejam Saura

