



REGLAMENT REGULADOR DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI DE L'AJUNTAMENT DE SANT LLORENÇ DES CARDASSAR

Preàmbul

La present iniciativa pretén actualitzar la normativa actual referida al servei d'ajuda a domicili de forma que aquesta segueixi reflectint la intenció de l'Ajuntament de Sant Llorenç de facilitar el servei i respondre a l'interès general dels ciutadans.

El Servei d'ajuda a domicili és una prestació domiciliària bàsica del sistema públic de serveis socials, dirigida a facilitar el desenvolupament o manteniment de l'autonomia personal, prevenir o retardar el deteriorament individual i promoure condicions favorables en les relacions familiars i de convivència, contribuint així a la integració i permanència de les persones en el seu entorn habitual, mitjançant l'adequada intervenció i suport de tipus personal, educatiu i assistencial.

L'art. 9.2 de la Constitució espanyola estableix que correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en què s'integra siguin reals i efectives, remoure els obstacles que n'impedeixin o en dificultin la plenitud i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social.

L'Estatut d'autonomia de les Illes Balears estableix en l'art. 12 els principis rectors de l'activitat pública, i disposa que les institucions pròpies de la comunitat autònoma han de promoure, entre d'altres, la cohesió social i l'accés als serveis públics i el dret a la protecció social. L'article 25.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, estableix entre les competències pròpies dels municipis: l'avaluació i la informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social. L'article 20 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, estableix que les prestacions del sistema públic de serveis socials poden ser tècniques, econòmiques i tecnològiques, i defineix l'atenció domiciliària com una prestació tècnica al seu article 21. Així mateix, l'art. 38.1 a) estableix que correspon als municipis crear, organitzar i gestionar els serveis socials que considerin necessaris dins del seu municipi, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent i els plans estratègics autonòmic i insular.

Aquest reglament neix amb la finalitat de seguir els principis de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència i eficiència redactats en l'art. 129, de bona regulació, de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Article 1. Objecte

El present reglament té per objecte regular el servei d'ajuda a domicili que es gestiona des dels Serveis Socials comunitaris de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar.

Article 2. Definició

El servei d'ajuda a domicili (SAD), del qual és titular l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar, es presta en el domicili de persones amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemes familiars especials. Aquests aspectes els impedeixen dur a terme autònomament les tasques habituals de la vida quotidiana, per la qual cosa es proporciona, mitjançant personal qualificat i supervisat, un conjunt d'actuacions preventives, assistencials, educatives, rehabilitadores, de suport psicosocial, domèstiques, d'oferiment de menjar a



domicili i d'atenció a aquestes persones i al seu entorn familiar, per tal que mantinguin l'autonomia personal, la qualitat de vida i la relació amb l'entorn pròxim.

El SAD és un servei de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar, de caire universalista, i es configura com una prestació psicosocial bàsica del sistema públic de Serveis Socials.

Aquest servei no suplirà en cap moment la responsabilitat de la família.

Es tracta d'un servei complementari, transitori i tècnic, realitzat per personal qualificat.

Article 3. Objectius del servei

Millorar la qualitat de vida de les persones del municipi.

Prevenir o retardar l'internament innecessari de persones que, amb una alternativa adequada, podrien continuar vivint en el seu medi habitual, així com afavorir la integració familiar i comunitària a persones en processos de desinstitucionalització.

Atendre situacions de risc familiar que perjudiquin a persones usuàries.

Promoure la convivència de la persona beneficiària en el seu grup familiar i en el seu entorn comunitari.

Proporcionar suport tècnic i assistencial a famílies en situació de crisi.

Eleva i estimular els nivells d'autonomia i d'independència de les persones.

Donar suport i desenvolupar les capacitats personals per a la integració en la convivència familiar i comunitària.

Article 4. Actuacions del servei

El SAD ha d'oferir una atenció integral. Les seves actuacions bàsiques són:

Actuacions de caràcter domèstic. Són aquelles activitats i tasques quotidianes que es realitzen a la llar, dirigides al suport de l'autonomia personal. Entre d'altres, cal destacar les relacionades amb l'alimentació (també servei de menjar a domicili), la vestimenta i el manteniment i l'adequació de l'habitatge.

Actuacions de caràcter personal. Són aquelles activitats i tasques que recauen sobre la pròpia persona beneficiària i van dirigides a mantenir el seu benestar personal i social. Entre d'altres, cal destacar: higiene personal, ajuda directa per vestir-se i menjar, control de la medicació, suport per a la mobilitat i companyia dintre i fora del domicili.

Actuacions de caràcter educatiu. Dirigides a fomentar hàbits de conducta i adquisició d'habilitats bàsiques. Entre d'altres, cal destacar: organització econòmica i familiar, formació d'hàbits conviviaus i competència parental.

Actuacions de caràcter integrador. Són aquelles dirigides a fomentar la participació de la persona usuària a la seva comunitat.

Actuacions de caràcter rehabilitador. Aquells conjunts d'actuacions de caràcter formatiu i de suport psicosocial dirigides al desenvolupament de les capacitats personals i a la integració de la persona beneficiària en la seva unitat convivencial i en el seu context relacional i el suport emocional als seus cuidadors.

Actuacions de caràcter tècnic. Són aquelles activitats d'adaptació funcional de la llar per a resoldre situacions concretes i específiques.

Servei de menjar a domicili: atén les necessitats alimentàries de les persones usuàries del servei, amb l'objectiu de prevenir el deteriorament degut a dèficits alimentaris oferint menús adequats: menú normal, menú diabètic i menú triturat.

Article 5. Destinataris

Amb caràcter general, ho seran les persones empadronades al municipi de Sant Llorenç des Cardassar.

Amb caràcter prioritari, ho seran totes aquelles persones majors amb dificultats d'autonomia personal, persones amb discapacitats definitives o temporals que afectin la seva autonomia personal, i famílies o nuclis de convivència amb situacions relacionals conflictives, famílies desestructurades o multiproblemàtiques amb menors en situació de risc psicosocial.

Els criteris que s'aplicaran per a la concessió del servei seran els següents:

Grau de discapacitat física, psíquica o sensorial, amb valoració prèvia per part de l'organisme competent.

Dificultats personals especials, amb valoració tècnica prèvia de la situació psicosocial de la persona.

Situació familiar, amb valoració prèvia de la composició de la família i del grau d'implicació d'aquesta en la contribució a la solució de la problemàtica.



Situació social, amb valoració prèvia de la xarxa de suport social de la persona usuària.

Característiques de l'habitatge, prèvia valoració de les condicions de l'hàbitat de la persona usuària.

Excepcionalment, i previ informe favorable del/ de la treballador/a social, es podran acceptar casos que no reuneixen les condicions dels punts a), b), c) i d) d'aquest article.

Article 6. Condicions d'admissió

Podran sol·licitar el SAD les persones o famílies que compleixin les següents condicions:

Estar empadronat/da en el municipi o tenir els/les familiars cuidadors/es empadronats/des en el municipi i que presentin dificultats per atendre'l al mateix municipi. En el segon cas s'atendrà de manera temporal fins que s'hagi empadronat dins un període màxim de 6 mesos.

Requerir alguna de les prestacions.

Article 7. Carta de drets i obligacions

8.1. Drets de les persones destinatàries dels Serveis Socials

Les persones destinatàries dels Serveis Socials tenen els drets següents:

Dret a accedir al sistema de Serveis Socials en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc, naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.

Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i els recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per accedir als serveis, i també sobre altres recursos de protecció social i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit. Per fer-lo efectiu, s'ha de disposar dels ajuts i els suports necessaris per comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua, si tenen alguna discapacitat o per altres raons que ho justifiquin.

Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials de les persones familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.

Dret a disposar d'un pla individual d'atenció personal o familiar d'acord amb la valoració de la seva situació, que han d'aplicar tècnicament professionals mitjançant procediments reconeguts i acreditats.

Dret a estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o les prestacions entre les opcions que els presentin les administracions, sempre que aquests fets no vagin en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiquin a alguna de les parts que hi intervenen.

Dret a rebre informació prèvia en relació a qualsevol intervenció que les afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure. El consentiment de les persones incapacitades i de les persones menors d'edat s'atorga de conformitat amb el procediment legalment establert per a aquests casos.

Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent, llevat que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.

Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin els Serveis Socials, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.

Dret a l'assignació del personal professional de referència que li pertanyi a la seva zona/ nucli d'empadronament.

Dret a la participació.

Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.

Dret a formular suggeriments i reclamacions.

Dret a domiciliar-se sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.

Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.

Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.

La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels serveis.

8.2. Deures de les persones usuàries dels Serveis Socials

Les persones destinatàries dels Serveis Socials tenen els deures següents:



Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en les prestacions i els serveis; seguir el programa d'atenció i les orientacions que s'hagin acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar activament en el procés.

Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació així com també comunicar les variacions que es produeixin.

Destinar la prestació a la finalitat per a la qual fou concedida.

Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels Serveis Socials.

Contribuir al finançament del cost del servei quan es tingui capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.

Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació del servei.

Complir el reglament de règim interior.

Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.

La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels serveis.

Article 8. Sistemes de cobrament del preu per la prestació dels serveis

Els preus actualitzats dels serveis prestats estaran exposats en el tauler d'anuncis del Departament de Serveis Socials així com a la pagina web de l'Ajuntament.

Els preus corresponen a l'Ordenança Fiscal reguladora del preu públic per les diferents prestacions socials.

El pagament del preu del servei es realitzarà de la forma següent:

Tant el servei de caràcter regular com irregular (aquest darrer, una vegada finalitzat) es pagaran a partir de dia 10 del següent mes, mitjançant domiciliació bancària.

Els preus es podran incrementar o disminuir anualment en relació a la variació percentual de l'IPC o al que s'acordi al plec que reguli la contractació de l'empresa o entitat adjudicatària.

En el supòsit d'absències forçoses transitòries de la persona usuària, l'entitat li pot reservar la plaça, a demanda de la persona usuària o responsable, però se li cobrarà el preu del servei.

Article 9. Composició del SAD

L'equip del SAD estarà format com a mínim per un/a treballador/a social (TS) i un/a tècnic/a sociosanitari/a en ajuda a domicili.

Article 10. Condicions, tramitació i llista d'espera del SAD

10.1. Condicions

L'àmbit d'actuació queda emmarcat dins del terme municipal de Sant Llorenç des Cardassar.

El servei no supleix baix cap circumstància la responsabilitat de la família.

Els i les professionals dels Serveis Socials no tindran les claus del domicili de les persones beneficiàries.

La persona beneficiària o el seu/la seva representant legal signarà un contracte amb l'Ajuntament, per a l'inici del servei, on quedaran recollides les condicions del servei i els drets i deures d'ambdues parts, firmat per l'usuari/a o el seu/la seva representant legal i, per part de la institució, el/la TS responsable del SAD.

En el cas del servei de menjar a domicili, la persona usuària té l'obligació de retornar els recipients on es serveix el menjar en bones condicions higièniques.

Comunicar a la persona responsable del servei de menjar a domicili si no s'ha de menjar abans de les 10 h del dia assenyalat. Si no s'avisava s'entendrà el servei com a prestat.

Qualsevol queixa o suggeriment es podrà formular al full de queixes que hi haurà a disposició de les persones beneficiàries i dels seus/les seves representants.

10.2. Tramitació del servei

Les sol·licituds de SAD es destinaran al/la TS, sent el procediment el següent:

Recepció de la demanda: efectuada per la pròpia persona usuària o per una altra persona que conegui la situació, o altres serveis.



Anàlisi de la demanda: es realitza una valoració de la demanda i un estudi dels elements relatius al problema de necessitat (grau d'incapacitat física, psíquica i social, situació i composició familiar, aspectes socials).

Es realitzarà una visita al domicili per aconseguir un major grau de coneixement de la situació.

Es procedirà a l'elaboració d'una proposta de projecte d'intervenció individual o a la denegació del cas.

Es concretarà amb la persona usuària o familiars el pla de feina a desenvolupar o per informar dels motius de la denegació dels serveis.

El/la TS elevarà a Junta de Govern la proposta del servei.

El/la TS, abans que comenci la intervenció del servei, posarà en coneixement de les persones professionals el pla de feina i es concretaran els espais de regulació i supervisió.

Es procedirà a l'avaluació amb la qual es mesurarà el grau de consecució dels objectius que s'havien proposat, el grau de satisfacció de la persona usuària i de les incidències sorgides. Serà conjunta de l'equip de SAD. La supervisió i seguiment del cas del SAD serà quinzenal i quedarà reflectit a l'HSI.

Procediment d'urgència

En situacions d'extrema urgència dictaminada pel/ per la TS, es podrà acordar la prestació provisional i urgent del servei, informant el més aviat possible per tal de procedir a l'aprovació de la demanda.

10.3. Llista d'espera

Les persones que tinguin dret a rebre les prestacions del SAD perquè tenen el perfil requerit en el present però que no en poden gaudir temporalment per manca de capacitat dels serveis, es relacionaran en una llista d'espera per tal de ser ateses quan les disponibilitats dels serveis ho permetin, seguint estrictament l'ordre d'entrada.

10.4. Documentació a presentar

Sol·licitud degudament complimentada.

Fotocòpia del DNI de la persona usuària i del seu/la seva representant legal, si escau.

Targeta sanitària i informe del metge o de la metgessa d'Atenció Primària.

Certificat de minusvalidesa de l'IBAS (o organisme pertinent).

Llibre de família.

Qualsevol altre que l'equip consideri necessari en funció de les característiques del nucli de convivència.

10.5. Baixes del servei

Les causes d'extinció de la prestació del SAD seran les següents:

La resolució de la situació objecte de la prestació: compliment dels objectius fixats.

La defunció de la persona usuària.

El canvi de municipi de residència.

L'incompliment dels acords de prestació.

La manca de col·laboració de la persona usuària i la família beneficiària.

La modificació de la situació que va determinar l'inici de la prestació del servei.

L'ocultament o falsedat en les dades que s'havien tingut en compte per a la concessió del servei.

Per voluntat de la persona usuària de la família. La baixa es comunicarà per telèfon i també per escrit a la persona responsable del servei amb 7 dies d'antelació.

Altres causes de caràcter greu que impossibilitin la prestació del servei.

Article 11. Causes de suspensió o cessament de la prestació del servei

Seràn causes de suspensió temporal del servei per un termini no superior a 3 mesos les següents:

L'alteració continuada de l'ordre i la manca de respecte cap a les persones professionals.

No respectar les normes contingudes en el present reglament.

L'aparició de problemàtiques familiars que impedeixin el funcionament adequat del servei.

Requerir serveis que no estan contemplats en el contracte assistencial.

Seràn causes de cessament de la prestació del servei les següents:



La reiteració de 3 suspensions temporals del servei.

L'agressió física o els maltractaments greus als professionals.

L'entitat prestadora comunicarà per escrit la suspensió de la prestació del servei i per tant l'expulsió temporal de la persona usuària, amb una antelació mínima de 7 dies. En el supòsit de cessament definitiu de la prestació del servei, aquest es podrà dur a terme de forma immediata en casos extraordinaris, que hauran de quedar justificats, i en cas contrari s'haurà de comunicar amb una antelació mínima de 15 dies.

Article 12. Sugeriments, queixes i reclamacions

Les persones usuàries que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis, les podran fer arribar a l'adreça de l'entitat prestadora mitjançant els fulls de reclamació que tindran a la seva disposició a les oficines ubicades al carrer major número 7 de Sant Llorenç i al carrer Mareselva núm. 2 de sa Coma.

Les persones usuàries podran realitzar qualsevol tipus de suggeriment que comporti una millora del servei mitjançant una bústia de suggeriments que estarà a disposició de les persones usuàries a la seu de l'Ajuntament o a les oficines ubicades a carrer major número 7 de Sant Llorenç i al carrer Mareselva núm. 2 de sa Coma.

Article 13. Horaris dels serveis

L'horari d'atenció al públic a la UTS de Sant Llorenç, al carrer major núm. 7 i al carrer Mareselva núm. 2 de sa Coma és de dilluns a divendres de 9h a 14h. L'horari d'atenció personal s'estableix mitjançant cita prèvia que es concreta a la mateixa UTS.

El SAD es prestarà sempre entre les 8h i les 14h i de les 18h a les 20h de dilluns a divendres. Els festius no hi haurà servei.

El nombre d'hores d'atenció que rebrà cada persona usuària dependrà de les seves circumstàncies personals i de la disponibilitat del servei, i estarà recollit en el seu contracte assistencial.

El servei de menjar a domicili es prestarà de dilluns a divendres i el repartiment serà entre les 12.30h i les 14h.

DISPOSICIÓ FINAL. ENTRADA EN VIGOR

La modificació de dit reglament fou aprovada definitivament en data 17 de maig de 2018 al no haver-se presentat reclamacions, objeccions o observacions contra el seu acord d'aprovació inicial. Entrarà en vigor una vegada que se'n publiqui el text íntegre al Butlletí Oficial de les Illes Balears i transcorregut el termini de quinze dies hàbils previst als articles 103.1 i 113.1 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, continuant la seva vigència fins a la seva modificació o derogació expressa.