

## REGLAMENT DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI DE L'AJUNTAMENT DE CONSELL

### Art.1 OBJECTE.

El present reglament té per objecte regular el servei d'ajuda a domicili (SAD), que es gestiona des dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Consell.

### Art.2 JUSTIFICACIÓ DEL SERVEI. MARC LEGISLATIU

La llei 7/85, reguladora de las bases de règim local estableix entre les competències dels municipis la prestació dels serveis socials i la promoció i reinserció social ( art. 25.2k).

La llei 9/87 d'acció social, de la CAIB, a l'article 9.c especifica que la finalitat del Servei d'Ajuda a Domicili és prestar atencions de caràcter domèstic, psicològic i rehabilitador als individus i a les seves famílies que es troben en situació d'especial necessitat.

Decret 66/1999, de 4 de Juny, pel qual s'aprova el reglament regulador del sistema Balear de serveis socials.

Ordre de la consellera de Benestar Social de 14.10.00 per la qual es regula el Servei d'Ajuda a Domicili (SAD)

### Art.3 DEFINICIÓ DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI (SAD).

1.- El Servei d'ajuda a domicili (SAD) és un servei municipal i/o d'entitats locals, de caire universalista, i es configura com una prestació psicosocial bàsica dels sistema públic de Serveis Socials.

2.- El servei esmentat constitueix tot un conjunt d'actuacions dirigides a facilitar el desenvolupament o manteniment de l'autonomia personal, prevenir o retardar el deteriorament individual o social 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, psicosocial, domèstic, educatiu i assistencial.

### Art.4 CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI.

- a) Polivalent.
- b) Normalitzador.
- c) Preventiu.
- d) Assistencial i rehabilitador.
- e) Transitori.
- f) Complementari.
- g) Educatiu.
- h) Tècnic, realitzat per personal qualificat.

### Art.5 OBJECTIUS DEL SERVEI.

- a) Millorar la qualitat de vida de les persones o grups familiars amb dificultats en la seva autonomia.
- b) 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.
- c) Atendre situacions de risc familiars que perjudiquin alguns dels seus membres.
- d) Promoure la convivència de la persona beneficiària en el seu grup familiar i en el seu entorn comunitari.
- e) Afavorir el desenvolupament de capacitats personals d'hàbits de vida adequats i d'habilitats socials que permetin un millor desenvolupament autònom.

f) Col·laborar amb la família en els casos en què aquesta, per si mateixa no pugui atendre totalment les necessitats de la vida diària dels seus membres.

#### Art. 6 BENEFICIARIS

1.-Seran persones beneficiàries del servei d'ajuda a domicili aquelles que siguin reconegudes com a tal segons el que s'estableix a l'ordre de la consellera de Benestar Social per la qual es regula el Servei d'Ajuda a Domicili Núm.20801 de 14 d'octubre de 2000 i estiguin empadronades a l'Ajuntament de Consell.

2.-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 destinataris del servei de teleassistència han de tenir 60 anys o més, o persones discapacitades en situació de risc psicosocial o físic; s'exclouen les persones amb malalties mentals greus (incloses les demències senils) i també queden excloses les persones amb deficiències importants d'audició i/o expressió oral.

3.-Excepcionalment, prèvia justificació i en benefici dels propis beneficiaris es podran acceptar casos que no reuneixin les condicions del punt 1 i 2 d'aquest article.

#### Art.7 DRETS DE LES PERSONES BENEFICIARIES.

Les persones beneficiàries del SAD tindran dret a:

- a) Que sigui respectada a tot moment la seva individualitat i dignitat personals.
- b) Rebre la prestació adequadament.
- c) Ser informades puntualment de les modificacions que puguin produir-se en el règim de la prestació.
- d) A la intimitat i a la confidencialitat.
- e) Exercir el seu dret de queixa conforme a les disposicions vigents.

#### Art.8 DEURES DE LES PERSONES BENEFICIARIES

Els deures de les persones beneficiàries són:

- a) Informar, sense amagar ni falsejar, sobre les circumstàncies personals, familiars i socials que determinin la necessitat de la prestació.
- b) Comunicar qualsevol canvi que es produeixi en la seva situació personal, familiar, social i econòmica que pugués donar lloc a la modificació, suspensió o extinció de la prestació del servei i comunicar-ho amb antelació suficient.
- c) Corresponsabilitzar-se amb el cost de la prestació del servei en funció de la seva capacitat econòmica i patrimonial. Facilitar les tasques que realitzin els professionals i ser correcte en el tracte.
- d) Mantenir una actitud de col·laboració activa i conseqüent.

#### Art. 9 ACTUACIONS DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

El SAD pot prestar, depenent del pla de treball individualitzat amb cada beneficiari, les següents actuacions bàsiques:

- a) ACTUACIONS DE CARÀCTER DOMÈSTIC: Són activitats i tasques quotidianes que es realitzen a la llar del beneficiari, relacionades amb l'alimentació, la roba i adequació i manteniment de la vivenda.
- b) ACTUACIONS DE CARÀCTER PERSONAL: Són activitats i tasques que recauen sobre la pròpia persona beneficiària, entre d'altres cal destacar: ajuda directe per vestir-se i menjar, control de medicació, suport a la mobilització i a la higiene personal, etc.

c) **ACTUACIONS DE CARÀCTER EDUCATIU:** Dirigides a fomentar hàbits de conducta i adquisició d'habilitats bàsiques. Entre d'altres cal destacar: administració i economia familiar, formació d'hàbits convivencials i competència parental.

d) **ACTUACIONS DE CARÀCTER TÈCNIC:** Informació sobre ajudes tècniques i adaptacions de la llar.

Gestió i tramitació de les ajudes tècniques específiques:

La teleassistència: la qual garanteix que, davant situacions d'emergència, el beneficiari mantingui la comunicació permanent amb l'exterior i es realitzi una intervenció immediata mitjançant la mobilització de recursos existents a la comunitat.

El menjar a domicili: Consisteix en la preparació i distribució dels aliments, cuinats fora del domicili amb l'objecte de donar cobertura alimentària als beneficiaris recollits a l'article 6 del present reglament.

e) **ACTUACIONS DE CARÀCTER INTEGRADOR.** dirigides a fomentar la participació de la persona beneficiària a la comunitat.

f) **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.

#### Art. 10 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Gestió del servei

El Servei d'Ajuda a Domicili és competència de l'Ajuntament de Consell. Ell mateix assumirà la titularitat del Servei, que podrà gestionar de forma directa o indirecta.

En el cas de gestió indirecta, la Corporació Local mantindrà les funcions de coordinació, seguiment, supervisió i avaluació. El procediment mitjançant el qual es realitzarà el Servei d'Ajuda a Domicili serà a través de l'adjudicació del servei en qualsevol de les formes de concertació o contracte que possibiliti la legislació vigent.

#### Art. 11 FINANCIACIÓ

a) El servei d'ajuda a domicili es pot finançar amb les aportacions de:

- La Comunitat Autònoma.

- El Consell Insular

- L'Ajuntament.

- Els beneficiaris:

1. El preu públic i barem de subvencions del SAD serà aprovat pel plenari de la corporació local.

2. El pagament del preu serà sempre a mes vençut a la prestació del servei i es realitzarà de la següent forma:

a. En el servei de caràcter fix es pagarà dins la primera setmana del mes següent.

b. En el servei esporàdic o urgent es també es pagarà dins la primera setmana del mes següent

c. El retràs de dues mensualitats en el pagament comportarà la baixa del beneficiari al servei.

La baixa es comunicarà mitjançant notificació i es disposarà d'un termini de 15 dies per presentar al·legacions que estimin pertinents.

d. Per determinar la participació de la persona beneficiari, es basarà amb l'ordenança fiscal reguladora de la taxa per prestació de serveis i realització d'activitats d'acció social, i en el cas del menjar a domicili es regularà amb el preu públic aprovat per l'òrgan competent de l'Ajuntament.

#### Art. 12 RECURSOS HUMANS.

L'equip del SAD esta format per un/a treballador/a social i treballadors/es familiars

Segons la normativa de la consellera de benestar social núm. 20801, per la qual es regula el servei d'ajuda a domicili, podran formar part de l'equip del SAD, un psicòleg/a i/o un educador/a social, amb les funcions que esmenta la citada ordre. Així

com la participació de voluntaris en el servei també regulat per la mateixa ordre. El nombre de beneficiaris atesos a través del SAD per professionals s'ha de regular segons l'ordre de la consellera de benestar social núm. 20801.

#### Art. 13 FUNCIONS DELS PROFESSIONALS

Funcions del treballador/a Social

Estudi i valoració de les necessitats i dels recursos de la comunitat.

La informació, l'assessorament i l'orientació a la població sobre l'ajuda a domicili i forma d'accés al servei.

Els contactes i acords amb entitats i serveis del municipi susceptibles de captar, derivar o col·laborar amb el servei, entitats i voluntaris, en especial amb la xarxa sanitària i escolar.

Recepció de la sol·licitud, valoració de la situació.

Anàlisi en el si de l'equip del tipus de intervenció que s'hagi de donar i el personal més adequat a la situació de necessitat.

Coordinació de tots els professionals i voluntaris que intervinguin.

Intervenció en els processos de seguiment i avaluació de cada cas i del servei, en el si de l'equip.

Estimulació i potenciació de la participació ciutadana i del voluntariat.

Coordinació tècnica amb els recursos emprats en cada cas.

Realització d'estudis i anàlisi de la demanda que afavoreixen la planificació de les necessitats.

Elaboració de propostes de formació interna i reciclatge de l'equip.

Supervisió dels treballadors/es familiars, educadors/es i dels voluntaris.

Funcions dels/ les Treballadors/es Familiars:

Els treballadors/es familiars són professionals que han d'estar formats adequadament per a les seves funcions. Han de participar en les sessions de l'equip coordinadament i corresponsablement, fent un treball interdisciplinari amb la resta de professionals.

Correspon al treballador familiar l'execució del pla de treball acordat pel SAD.

Aquest podrà ser assistencial, preventiu, orientatiu, de suport, i/o educatiu.

Les funcions dels treballadors/es familiars seran les següents:

Funcions relacionades en l'organització de la llar, que compren:

- Organització i manteniment de la llar.
- higiene personal
- comprar
- cuinar en el propi domicili o distribució del menjar preparat quan es regeixi per la prestació de menjar a domicili.

Funció preventiva.

- Control del règim alimentari, del control de l'ús del medicament etc.
- Incentivar el control de vacunacions d'infants.
- Observar i comunicar el comportament psicològic dels membres de la família.
- Educar per al compliment correcte dels tractaments mèdics de les malalties dels membres de família.
- Informar i donar suport per accedir als recursos comunitaris.
- Detectar problemes d'integració educativa i d'integració social.
- Específicament, detecció de possibles maltractaments físics, emocionals, negligència o de situacions de clara incompetència parental amb menors i de fills cap als pares.

c) Funció d'orientació

- modificació d'hàbits, de neteja i d'alimentació

d) Organització i economia familiar

- Entrenament d'habilitats de caràcter domèstic, personal i social.
- Implicar a la família en la col·laboració en les tasques quotidianes i facilitar-li la manera més senzilla de dur-les a terme en funció de la situació personal o familiar.
- Orientar a la família en la planificació de l'economia familiar.

e) Relacions convivencials

- Ajudar a la família a definir els rols paterns i l'assumpció de responsabilitats.
- Ajudar a la família a desenvolupar actituds positives i d'integració i col·laboració a l'entorn social.
- Facilitar la participació dels beneficiaris en els centres i serveis d'interès social.
- Desenvolupar en la família actituds de col·laboració mútua.
- Estimular els pares a modificar les seves respostes cap als seus fills, de manera que això afavoreixi una manera més adequada resolució de conflictes entre pares i fills.

e) Dins de l'equip.

- Participar en el disseny del projecte individual.
- Participar en el disseny de les tècniques i estratègies de motivació de les persones beneficiaries.
- Participar en el seguiment del servei, facilitant informació sobre l'evolució del cas.
- Col·laborar amb les tasques de sistematització i registre de la informació.

Art. 14 CONDICIONS, PROCEDIMENT I LLISTA D'ESPERA DEL SAD.

1.- CONDICIONS :

- L'àmbit d'actuació queda emmarcat dins dels terme municipal de Consell.
- El servei no supleix baix cap circumstància la responsabilitat de la família.

- Els professionals dels serveis socials no tindran les claus del domicili dels beneficiaris.
- El beneficiari, o representant legal signarà un acord 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 representant legal i per part de la institució el / la TS responsable del SAD
- Qualsevol queixa o suggeriment es podrà fer al full de queixes que hi haurà a disposició dels beneficiaris o representants.

## 2.- PROCEDIMENT:

L'accés de les persones beneficiàries al servei d'ajuda a domicili es produeix mitjançant els Serveis Socials de l'Ajuntament de Consell, de conformitat amb el procediment que s'estableix a continuació.

1. Recepció de la demanda: que efectua el mateix beneficiari, familiars o una altra persona que coneix la situació. Es realitza a través del full de sol·licitud de conformitat amb el model que s'adjunta com annex1, conjuntament amb la documentació acreditativa de les circumstàncies individuals i familiars.
2. Anàlisi i Valoració 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).
3. Resolució. Elaboració d'una proposta d'aprovació o de denegació del cas d'acord amb els criteris establerts en el present reglament.
4. Comunicació a la persona interessada de la resolució adoptada.
5. Acord de prestació, compromís amb el beneficiari i/o familiars i la institució de les condicions sobre les quals s'oferta el servei, pla de feina que s'hagi de desenvolupar i preu a pagar si es el cas segons l'Ordenança Municipal que regula el preu del SAD.
6. Avaluació del cas. Regularment s'anirà avaluant el Pla de Treball individual amb la intenció de mesurar el grau de consecució dels objectius que s'havien proposat inicialment, el grau de satisfacció de l'usuari i de les incidències sorgides. Serà conjunta de l'equip de SAD.
7. Avaluació del SAD, ha de ser avaluat amb l'objecte de millorar la seva eficiència i eficàcia, així com aprofundir en la qualitat del servei que presta.
8. Memòria anual de dades que reflecteixi la situació del servei.

## 3.- LLISTA D'ESPERA:

Les persones que tinguin dret a rebre les prestacions del SAD perquè tenen el perfil requerit en aquest reglament, 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 l'ordre estricte d'entrada. Posteriorment els Serveis Socials podran establir un barem per valorar la situació de necessitat per a l'accés al SAD i regular l'ordre d'entrada a través d'un sistema de puntuació.

## ART. 15 CONDICIONS I PROCEDIMENT ESPECÍFICS DE CADA SERVEI

### 1.- ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

#### 1.1- CONDICIONS:

- L'Atenció domiciliària es pot prestar de dilluns a divendres, exceptuant dies festius.
- En situacions d'extrema urgència dictaminada pel treballador social, es podrà acordar la prestació provisional i urgent del servei, amb l'acord del responsable de Serveis Socials.

- Durant les vacances de les/ els treballadors/es familiars i segons la tasca a fer en els diferents casos, hi haurà o no substitució del personal segons les possibilitats dels servei.
- Les tasques a realitzar en el domicili seran fixades pel pla de treball elaborat pels professionals del servei d'acord amb les necessitat de cada cas.
- El servei, no supleix, baix cap circumstància la responsabilitat de la família. La /el Treballador/a familiar només realitzarà les tasques establertes en el Pla de Treball.
- Durant la prestació del servei, l'usuari ha d'estar present en tot moment. En cas de que el/la T.F vagi al domicili a l'hora convinguda i no hi trobi ningú, deixarà una targeta informant de la seva estada en aquella llar. En aquests casos es considera que el servei ha estat prestat.
- La forma de contacte amb el/la treballador/a familiar fora de les hores del servei serà únicament i exclusiva mitjançant el/la treballador/a social i no es recorrerà a formes de localització particular.
- El/la treballador/a familiar és un professional que realitza una feina remunerada i no pot, per cap concepte, acceptar cap tipus de regal o gratificació. El beneficiari s'abstindrà, per tant, de donar-n'hi.

#### 1.2.-PROCEDIMENT:

Es seguirà el procediment general establert a l'article 14 i es complementarà amb:

1. El treballador social, abans que comenci la intervenció del servei, posarà en coneixement de l'usuari i dels professionals el pla de feina elaborat anteriorment pels professionals pertinents i es concretaran els espais de regulació i supervisió.
2. Seguiment del cas. S'emprarà un full de seguiment on es registraran les incidències, hores prestades i evolució del cas.

#### 2.- TELEASSISTÈNCIA:

##### 2.1. CONDICIONS:

- La teleassistència domiciliaria és un servei que, a través de la línia telefònica i amb un equipament de comunicació i informàtic específic ubicat a un centre d'atenció i en el domicili dels beneficiaris, permet amb únicament prement un botó que duen a sobre entrar en contacte verbal durant les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any amb un centre atès per personal específicament preparat per donar resposta adequada a les crisis presentades, be sí mateixa o mobilitzant altres recursos humans propis de l'usuari o existents a la comunitat.
- Els beneficiaris han de disposar de línia telefònica en el seu domicili, així com també subministrament elèctric.
- Tendran la condició de beneficiari, les següents persones:
  - El titular dels STD: disposa de terminal de usuari i de la unitat de control remot.
  - L'usuari amb unitat de control remot addicional: Es la persona que conviu amb el titular del servei, reuneix els requisits per ser usuari del servei. Disposarà d'una unitat de control remot addicional per el seu ús exclusiu:
  - L'usuari sense unitat de control remot: És la persona que conviu amb el titular del servei i necessitant les prestacions i atencions que aquest proporciona està mancada de capacitat física, psíquica o sensorial per poder sol·licitar per sí mateix aquesta atenció. Aquest beneficiari serà donat de baixa quan es doni de baixa el titular, exceptuant que passi a dependre d'un altre usuari titular amb el que també convisqui.

##### 2.2. PROCEDIMENT:

Es regirà per el procediment general establert a l'article 14, complementant amb:

1. La signatura d'una autorització per fer efectiu el servei i dirigida a l'empresa prestatària del servei.

3.- SERVEI DE MENJAR A DOMICILI:

3.1 CONDICIONS:

El menjar a domicili es prestarà de dilluns a divendres, exceptuant dies festius.

El servei podrà ser:

- De caràcter fix, ja sigui tota la setmana com determinats dies a la setmana. Les persones beneficiàries hauran de comunicar en dos dies d'antelació la no utilització del servei, en cas contrari es considerarà el servei com a prestat. La no utilització del servei no justificada durant 15 dies provocarà automàticament la baixa del mateix.

- De caràcter esporàdic, les persones que sol·licitin el servei de forma esporàdica, hauran de comunicar-ho abans de les 9:30 del mateix dia del servei.

- De caràcter extraordinari i/o urgent, justificats per la situació familiar, per malaltia o altres, es podrà fer us del servei en dies concrets de la setmana o de manera esporàdica. Els serveis socials articularan un sistema per tal de possibilitar la sol·licitud del servei en casos de urgència. En tot cas, sempre s'hauran de comunicar abans de les 9:30 del mateix dia del servei.

L'horari de repartiment serà entre les 12'30 i les 14:30 hores. L'organització i la ruta del repartiment la realitzaran les T.F. del municipi

Per aquells beneficiaris que les seves condicions de salut impedeixin o dificultin el desplaçament per a la recollida del menjar, es disposarà del servei d'ajuda a domicili (TF) per dur el menjar al domicili.

El beneficiari o responsable es compromet a retornar el tèrmic, una vegada utilitzat, en bones condicions de neteja.

En el moment de lliurar-li el menjar el beneficiari haurà de retornar el tèrmic del dia anterior. En els casos que es servei no es presti diàriament s'acordarà amb el beneficiari el seu retorn.

Els menús seran confeccionats per professionals responsables del servei assessorats per persones qualificades en dietètica o alimentació.

3.2. PROCEDIMENT

Es seguirà el procediment general establert a l'article 14.

Art. 16 RENOVACIONS, REVISIONS i MODIFICACIONS

Una vegada assignat el servei d'Ajuda a Domicili es comprovarà que les dades proporcionades per els beneficiaris són certes, en cas contrari es procedirà a la correcció de les mateixes. Així mateix es procedirà a l'actualització de les dades econòmiques de la unitat de convivència de forma anual.

També podran ser revisats els horaris de les prestacions establerts, reservant el dret per

part dels Serveis Socials de fer les modificacions oportunes en base a l'estat de necessitat del beneficiari i a la demanda existent en cada moment.

Art. 17 DOCUMENTACIÓ QUE COM A MÍNIM CONSTARÀ A L'EXPEDIENT DEL SERVEI

D'AJUDA A DOMICILI.



1. La sol·licitud.
2. Fitxa del servei d'ajuda a domicili (Programa de treball), on constarà:
  - Situació psicosocial.
  - Objectius del programa.
  - Programació temporal.
3. Regulació de la participació econòmica de la persona usuària.
4. Motiu d'extinció.
5. Full de condicions de la prestació (acord de la prestació del servei) en el qual es determinin les condicions del servei, dret i deures dels beneficiaris.

Documentació que ha de presentar el/la beneficiari/a o persona interessada.

- Fotocopia del DNI del beneficiari.
- Fotocòpia de la Targeta Sanitària del beneficiari.
- Informe mèdic del beneficiari, assenyalant la medicació prescrita.
- Certificat d'empadronament i convivència.
- Autorització de domiciliació bancària.
- Justificació d'ingressos del beneficiari i de la unitat de convivència (declaració anual de renda o certificació de imputacions del IRPF, pensions i nòmines )
- Justificació de despeses del beneficiari i de la unitat de convivència (rebut de lloguer o rebut d'adquisició de vivenda).
- Qualsevol altra que Serveis Socials consideri necessari en funció de les característiques del nucli de convivència. (Certificat de minusvalia, llibre de família, etc. )

#### Art. 18 BAIXES

Les causes d'extinció del SAD seran:

- a. La resolució de la situació objecte de la prestació: compliment dels objectius fixats.
- b. La defunció de l'usuari.
- c. El canvi de municipi de residència.
- d. L'incompliment dels acords (tècnics i econòmics)
- e. La manca de col·laboració de l'usuari i la família beneficiària.
- f. La modificació de la situació que va determinar l'inici del servei.
- g. L'ocultament o falsedat en les dades que s'havien tingut en compte per a la concessió del servei.
- h. Altres causes de caràcter greu que impossibilitin la prestació del servei.
- i. Per renúncia de la persona beneficiària.

Les baixes podran ser de dos tipus:

- Temporals per motiu d'ingrés hospitalari temporal, trasllat transitori del beneficiari. En aquest cas, la suspensió coincidirà amb el temps de trasllat.
- Definitives.

Les baixes hauran de ser comunicades a Serveis Socials el més aviat possible si és per un fet no previst (involuntària). Si és una baixa voluntària haurà de ser comunicat amb

una setmana d'antelació. Aquesta comunicació afecta tant a les baixes temporals com a les definitives.