

definitiu, sense necessitat d'adoptar-ne un altre.

Alcúdia, 24 de juny de 2010.

El batle, Miquel LLompart Hernández.

— 0 —

Num. 14930

Atès que ha transcorregut el termini de trenta dies d'exposició pública de el Reglament municipal del Servei d'Ajuda a Domicili, l'acord fins a les hores provisional ha vingut definitiu en virtut de la presumpció establerta a l'article 49 c) in fine de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local (LRBRL), i a l'article 102 d) de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears (LMRLIB).

En compliment d'allò que disposa l'article 70.2 de la LRBRL i 103 LMRLIB es publica a continuació el text íntegre de l'ordenança aprovada, en el ben entès que aquesta entrarà en vigor quan s'hagi produït la dita publicació i hagi transcorregut el termini previst en l'article 65.2 de la LRBRL i 113 de la LMRLIB

Alcúdia, 24 de juny de 2010

El batle, Miquel A. Liompart Hernández

### REGLAMENT MUNICIPAL DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

#### Art 1 DEFINICIÓ

El servei d'ajuda a domicili (SAD) és un servei municipal de caire universalista i es configura com una prestació bàsica del sistema públic de serveis socials.

El servei constitueix tot un conjunt d'actuacions dirigides a facilitar el desenvolupament o manteniment de l'autonomia personal, prevenir o retardar el deteriorament individual/familiar i/o social, contribuint a la permanència de les persones dins el seu entorn habitual sempre que això sigui possible, mitjançant intervencions de suport personal, psico-social, domèstic, educatiu i assistencial.

#### Art. 2n CARACTERÍSTIQUES DE LA PRESTACIÓ

- 1.- Polivalent, cobrint un ventall ample de necessitats.
- 2.- Normalitzador, utilitzant serveis generals per cobrir les necessitats plantejades.
- 3.- Preventiu, dirigit a evitar o retardar situacions de deteriorament individual/familiar o social.
- 4.- Assistencial i rehabilitador, estimulando la millora de les relacions humanes i l'autoestima i les condicions de vida i convivència.
- 5.- Transitori.
- 6.- Complementari a les xarxes tant formals com informals de suport personal i social.
- 7.- Educatiu, potenciant les capacitats de la persona usuària.
- 8.- Tècnic, realitzant per personal qualificat.

#### Art. 3r OBJECTIUS DEL SERVEI

- a.- Millorar la qualitat de vida de les persones o famílies amb dificultats d'autonomia.
- b.- Prevenir o retardar l'internament innecessari de persones que, oferint-los un suport podrien viure dins el seu entorn habitual.
- c.- Atendre situacions de risc dins el marc familiar.
- d.- Promoure la convivència de l'usuari tant amb la seva família com amb el seu entorn comunitari.
- e.- Possibilitar un millor desenvolupament autònom, fomentant habilitats adequades.
- f.- Col·laborar amb la família en l'atenció dels membres de la mateixa que tinguin necessitats especials.

#### Art. 4t. ACTUACIONS BÀSIQUES

El SAD oferirà una atenció integral mitjançant les següents actuacions bàsiques:

- 1.- Actuacions de caràcter domèstic, dirigides a donar suport a l'autonomia personal i que es realitzen dins la llar (vestit, alimentació i manteniment de l'habitatge).
- 2.- Actuacions de caràcter personal, adreçades a les persones beneficiàries per tal de mantenir el seu benestar personal i social (higiene personal, ajuda per aixecar-se vestir-se, menjar, control de medicació...)
- 3.- Actuacions de caràcter educatiu, adreçades a fomentar o mantenir habilitats bàsiques.
- 4.- Actuacions de caràcter integrador, dirigides a fomentar la participació dels beneficiàries dins la seva comunitat o entorn més proper.

5.- Actuacions de caràcter rehabilitador, adreçades tant als beneficiàries com als seus nuclis de convivència per tal de desenvolupar les seves capacitats personals.

6.- Actuacions de caràcter tècnic, adreçades tant als beneficiàries com als seus familiars per tal de resoldre situacions específiques.

#### Art. 5è.- ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT

5.1.- Els procediments mitjançant els quals es prestarà el Servei d'ajuda a domicili seran:

a.- directament per part de l'Ajuntament a través del seu propi personal del Departament de Serveis Socials.

5.2.- Les funcions dels diferents membres de l'equip seran les següents:

a.- Treballador social, és el responsable tècnic general del servei i de la seva coordinació essent les seves funcions específiques:  
estudi i valoració de les necessitats i recursos de la comunitat  
informar i orientar la població vers l'ajuda a domicili i les possibilitats d'accés al servei.

Els contactes i acords amb entitats i serveis del municipi, i persones voluntàries, susceptibles de captar, derivar o col·laborar amb el servei

La recepció de la demanda

L'estudi i valoració de les sol·licituds dins l'equip de feina

El seguiment del pla de feina individual/familiar

La coordinació dels professionals implicats en el desenvolupament del pla d'intervenció

Coordinació tècnica amb els recursos de la zona

Estimulació i potenciació de la participació comunitària

Realització d'estudis i anàlisi de la demanda per afavorir la planificació

Avaluació de cada cas i del servei en general

Supervisió de les treballadores familiars i voluntaris

Elaboració de propostes de formació i reciclatge de tot l'equip

b.- Treballadores familiars.- són professionals que han d'estar formats adequadament per el correcte desenvolupament de les seves funcions. Són membres de l'equip de feina del departament de serveis socials i com a tals han de participar en les sessions de l'equip, per tal de fer un treball interdisciplinari.

Són funcions del treballador/ora familiar les següents:

A.- Dins la llar

execució del pla de feina acordat dins cada un dels casos

a.- funció d'organització de la llar (organització i manteniment, comprar, higiene personal)

b.- funció preventiva, control alimentari, control de medicacions i vacunacions, observar el comportament psicològic dels membres de la família, detectar problemes d'integració i possibles maltractaments o situacions de risc.

c.- Funció d'orientació, que compren la modificació d'hàbits de neteja i alimentació.

d.- organització de la economia familiar, orientar a la família en la planificació de l'economia familiar i d'altres habilitats de caràcter domèstic, personal i social.

e.- relacions convivencials, ajudar a la família a definir rols i assumir responsabilitats desenvolupant actituds positives que afavoreixen la integració dels seus membres dins l'entorn social.

B.- Dins l'equip

la participació en la investigació, diagnòstic, i disseny del pla de feina

la informació a l'equip de la evolució del cas

el registre de la informació que genera el cas

C.- El servei podrà comptar amb voluntaris i col·laboradors que realitzaran les seves tasques amb un pla de treball prèviament establert amb l'equip de Serveis Socials.

L'organització, seguiment i avaluació del Servei s'anirà fent periòdicament mitjançant reunions entre totes les parts implicades.

#### Art. 6è CONDICIONS PER A LA PRESTACIÓ DEL SAD.

1.- El SAD no suplanta la responsabilitat de la família, per tal motiu el professional d'atenció directa sols realitzarà les tasques establertes mitjançant el programa de treball, i no es realitzaran cap tipus de tasques dirigides a o per terceres persones.

2.- El servei d'ajuda a domicili es prestarà de dilluns a divendres, dins l'horari que l'Ajuntament té fixat per aquest projecte. No obstant, si el cas ho requereix, es podrà fixar un horari diferent si així es considera pels professionals del servei.

3.- Durant el temps de vacances del personal que presta el servei, el servei serà prestat conforme les possibilitats de l'Ajuntament.

4.- El nombre d'hores que es destinaran a cada cas és fixat pels professionals del servei prèvia anàlisi de les necessitats de cada cas, amb la conformitat de l'òrgan prestat.

5.- El beneficiari ha d'estar present, durant la prestació del servei, en cap cas, aquest serà prestat en absència del beneficiari. Els professionals no tindran

claus del domicili, excepte en casos molt puntuals i que hagi estat valorada la seva idoneïtat per part dels professionals del servei.

6.- Si els professionals no troben l'usuari en el domicili, sense previ avis per part d'aquest o dels seus familiars, hi deixaran una targeta en què notificaran la seva estada i es considerarà el servei com a prestat.

7.- Abans encetar la prestació del servei, el beneficiari o els seus familiars responsables i l'Ajuntament, signaran un document tècnic de compromís entre ambdues parts, on es determinaran les condicions tècniques individuals de prestació del servei.

Davant l'incompliment d'aquestes normes, el responsable tècnic podrà suspendre parcialment, temporalment o definitivament el servei.

8.- Qualsevol canvi que es vulgui fer dins la prestació ha d'ésser comunicada pel treballador social responsable del cas, el beneficiari o familiar responsable.

9.- El beneficiari o els seus familiars, estan obligats a comunicar qualsevol variació que es produeixi en la situació que va motivar la demanda del SAD, al tècnic responsable que farà una nova valoració de la demanda.

10.- Qualsevol queixa o suggeriment en relació al servei podrà ésser comunicada al departament de serveis socials tant per l'usuari com pels seus familiars.

12.- La prestació del SAD podrà extingir-se per:

a.- La defunció de la persona beneficiària.

b.- La manca de col·laboració de la persona i/o família.

c.- El canvi de situació tant per millora com per agreujament.

d.- La necessitat d'ingrés hospitalari o a centre residencial.

e.- Haver aconseguit la realització dels objectius plantejats a l'inici de la prestació.

f.- El canvi de municipi d'empadronament i/o residència.

g.- L'incompliment dels acords de la prestació (tècnics i/o econòmica).

h.- L'ocultament o falsedat en les dades que s'havien tingut en compte a l'hora de concedir el servei.

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

Les baixes es faran constar a l'expedient individual/familiar obert en el moment de la realització de la demanda, i podran ésser de dos tipus:

a.- Temporal: es guarda la demanda del beneficiari per un màxim de tres mesos, ja que la situació que motiva la baixa sa preveure que passat un temps l'usuari torni a necessitar del servei.

b.- Definitiva: serà una baixa definitiva quan s'avalui que serà del tot impossible continuar amb el servei o quan acabi el plaç de tres mesos concedit com a baixa temporal.

#### Art. 7è.- BENEFICIARIS.

Seràn beneficiaris del SAD, amb caràcter prioritari aquelles persones majors amb dificultats d'autonomia personal, persones amb discapacitats tant definitives com temporals que igualment vegin afectada la seva autonomia, i les famílies o nuclis de convivència amb situacions relacionats conflictives, famílies desestructurades o multiproblemàtiques amb menors en situació de risc.

Per tal de concedir el servei s'aplicaran uns criteris que tindran en compte totes aquelles circumstàncies que incideixen en el cas (grau de discapacitat, dificultats personals, situació psico/social i familiar, característiques de l'habitatge...)

Les persones beneficiàries del servei tenen dret a:

1.- Rebre adequadament la prestació.

2.- Ésser en tot moment respectada la seva dignitat i individualitat així com la seva intimitat i la confidencialitat.

3.- Ésser informades dels canvis que es pugin produir en la prestació del servei.

4.- Exercir el seu dret a queixa conforme a les disposicions vigents.

Els deures de les persones beneficiàries són:

1.- Informar de manera veraç de les seves circumstàncies personals, familiars i socials, així com de comunicar qualsevol canvi que pugui donar lloc a la modificació, suspensió temporal o extinció del servei.

2.- Corresponsabilitzar-se amb el cost de la prestació del servei.

3.- Facilitar tot el possible la realització de la feina dels professionals, mantenint una actitud de col·laboració.

4.- Ésser correcte en el tracte.

Podran ésser beneficiàries del SAD les persones i/o famílies que compleixen les següents condicions:

a.- Estar empadronat al municipi.

b.- Trobar-se en situacions en què no els és possible la realització de les activitats bàsiques de la vida quotidiana o en situacions de conflicte sociofamiliar.

c.- Poder demostrar residència continuada a Alcúdia. L'usuari o els familiars responsables hauran de poder demostrar residència continuada a Alcúdia amb un mínim d'un any, a la data de la sol·licitud.

En aquest punt es podran fer excepcions en cas de que la treballadora social de referència així ho consideri prèvia valoració del cas.

#### Art. 8è.- TRAMITACIÓ DE LES SOL·LICITUDS.

Les sol·licituds del SAD es faran al departament de Benestar Social i Sanitat essent el procediment el següent:

1.- Recepció de la demanda: les sol·licituds es lliuraran al departament de serveis socials i seran ateses i posteriorment valorades pel treballador social. Les demandes podran ésser efectuades pel propi usuari o els seus familiars, o qualsevol altre persona o entitat que conegui la situació.

2.- anàlisi de la demanda: es realitza un estudi dels elements que incideixen en el cas. Durant aquesta fase es realitzarà una visita a domicili per conèixer altres indicadors que influeixen en el cas.

3.-Elaboració del pla de feina individual per cada cas. El pla de feina serà consensuat amb les treballadores familiars. Aquest pla de feina es concretarà amb el beneficiari i/o la família i es signarà l'acord de prestació. En cas de que el cas s'hagi denegat es comunicarà al beneficiari i/o als seus familiars.

4.- Intervenció. Es concreten els espais de regulació i supervisió.

5.- Avaluació. El pla de feina serà avaluat periòdicament per tots els components de l'equip, dins els espais prevists a l'efecte, per tal de veure el compliment dels objectius fixats i conèixer el grau de satisfacció del usuari vers el servei.

Procediment d'urgència:

En situacions d'extrema urgència, dictaminada pel treballador social conjuntament amb la resta de professionals de l'equip, es podrà acordar la prestació provisional i urgent del servei, i s'actuarà amb la major rapidesa possible per tal que el cas segueixi la via ordinària.

#### Art. 9è. DOCUMENTACIÓ.

En caràcter general i obligatori, s'aportarà la següent documentació:

Fotocòpia D.N.I.

Fotocòpia targeta sanitària.

Informe mèdic.

Certificat d'ingressos provinents de la Llei de Dependència.

Certificat de la pensió del sol·licitant.

Certificat de la pensió de parella ( si en té).

Rebut de pagament de lloguer (si escau).

Rebut de pagament de préstec hipotecari per vivenda habitual (si escau)

Número complet de compte bancari ( millor fotocòpia de la llibreta).

Instància al Batle d'Alcúdia.

#### Art. 10è. BAREM PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.

Per tal que la concessió del servei sigui el més objectiva possible s'aplicarà el següent barem a cada una de les demandes rebudes:

1.- Referits a la situació sociofamiliar

cap relació amb el seu entorn. Viu sol o no té família: 30 punts.

no es relaciona amb la família. Només es relaciona amb veïnats. L'atenció que rep es poca i insuficient: 25 punts.

té relació amb familiars i veïnats. Hi van esporàdicament o quan se'ls crida. L'atenció que rep es insuficient: 20 punts.

els familiars i veïnats tenen cura d'ell amb certa periodicitat. Rep una atenció insuficient per cobrir les seves necessitats: 15 punts.

està atès pels familiars i/o veïns però aquests no cobreixen els serveis que necessita: 10 punts.

està atès pels familiars i/o veïns suficientment, però necessita suport ocasional: 5 punts.

2.- Referits a l'autonomia personal

Indicadors:

Menjar/beure

Vestir-se/desvestir-se  $\sim \sim$

Aixecar-se/arreglar-se  $\sim \sim$

Rentar-se/banyar-se/dutxar-se  $\sim \sim$

Utilitzar els serveis

Desplaçar-se per la vivenda Capacitat d'autoprotecció

Relacionar-se amb l'entorn

Puntuació:

Completa dependència del altres: 5 punts.

Limitacions severes amb necessitat total o parcial d'altres: 3 punts.

Limitacions lleugeres, pot sol però necessita del suport d'altres: 2 punts.

Autonomia total: 0 punts.

— o —

## Ajuntament d'Andratx

Num. 15018

La Batlessa Presidenta. Sra. Isabel ALENANY MOYÀ, el dia 23 de juny de 2010, entre d'altres, ha adoptat el Decret d'Alcaldia núm. 1400/2010, que