

## Secció I. Disposicions generals

### AJUNTAMENT D'ESPORLES

#### **8181** *Reglament municipal del servei d'ajuda a domicili de l'Ajuntament d'Esporles*

Havent-se publicat en el BOIB núm. 68 de dia 3 de juny de 2017, anunci relatiu a l'aprovació del següent:

#### **REGLAMENT MUNICIPAL DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI DE L'AJUNTAMENT D'ESPORLES.**

##### **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 d'Esporles.

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

La Constitució Espanyola de 1978 i l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears recullen 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 efectius; també els correspon eliminar els obstacles que impedeixin o dificultin la seva plenitud, així com facilitar la participació de la ciutadania a la vida política, econòmica, cultural i social disposant els principis rectoris de l'activitat pública i ordenant que les institucions pròpies de la Comunitat Autònoma promoguin entre d'altres, la cohesió social, l'accés als serveis públics i el dret a la protecció social.

1. La Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, estableix les competències dels municipis en l'avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social (art. 25.2.e)
2. La Llei 4/2009, d'11 de Juny, de Serveis Socials de les Illes Balears
3. Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter supra-insular per a aquests sectors de població.
4. Decret 48/2011, de 13 de maig, pel qual es regulen els principis generals i les directrius de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics.
5. Decret 10/2013, de 28 de Febrer, pel qual es fixen els principis generals del Registre Unificat dels Serveis Socials de les Illes Balears i dels Procediments per a l'autorització i acreditació de serveis socials, i es regulen la secció supra-insular del Registre i els procediments per autoritzar i acreditar serveis socials d'àmbit supra-insular.
6. Decret 54/2013, de 5 de desembre, de modificació del Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i acreditació de serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter supra-insular per aquests sectors de població.

##### **Article 3. Definició del servei d'ajuda a domicili (SAD).**

El servei d'ajuda a domicili 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 de forma autònoma 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'ofertiment de menjar a domicili i d'atenció a aquestes persones i al seu entorn familiar.

Es tracta d'un servei municipal, de caire universalista, i es configura com una prestació psicosocial bàsica del sistema públic de Serveis Socials.

##### **Article 4. Característiques del servei d'ajuda a domicili.**

El servei d'ajuda a domicili ha de ser:

- Preventiu: dirigit a evitar, pal·liar o retardar situacions de deteriorament o institucionalització.



- Assistencial.
- Educatiu: potenciant les capacitats de la persona usuària.
- Rehabilitador: estimulant la millora de la persona i de les relacions humanes i l'autoestima i les condicions de vida i de convivència.
- De suport psicosocial.
- Domèstic.
- D'ofertament de menjar a domicili.
- D'atenció a la persona i al seu entorn familiar.
- Transitori i complementari.
- Tècnic: realitzat per personal qualificat.

#### **Article 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 seguir 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 familiar que perjudiquin alguns del seus membres.
- d) Promoure la convivència de la persona usuària 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.

#### **Article 6. Actuacions del Servei d'Ajuda a Domicili.**

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

1. Actuacions preventives: Són les actuacions destinades a prevenir situacions de risc i desprotecció, així com les que fomenten la integració a la comunitat i eviten l'aïllament social. Inclou el facilitar tota la informació i assessorament necessari, com per exemple d'ajudes tècniques i adaptacions a la llar. Així com de programes i/o projectes que tenguin caràcter integrador.
2. Actuacions assistencials: Són les activitats i tasques que recauen sobre la pròpia persona usuària, entre les que quals hi ha la higiene personal, l'ajuda directa per a vestir-se i menjar, el control de la medicació i el suport a la mobilitat.
3. Actuacions educatives: Facilitar pautes educatives i treballar hàbits saludables dins la llar.
4. Actuacions rehabilitadores: Són actuacions tant a nivell físic derivades de problemes de salut com a nivell social amb caràcter integrador per afavorir que pugui romandre al domicili i, a la vegada, fomentar la participació de la persona usuària a la seva comunitat i evitar l'aïllament.
5. Actuacions de suport psicosocial: Actuacions terapèutiques per a treballar dificultats d'integració social, situacions de necessitat relacionada amb una adequada convivència personal-familiar, situacions de sobrecàrregues familiars, estrès de la persona cuidadora, estrès de la persona usuària de com afrontar les mancances de salut i mobilitat, processos de dol, ...
6. Actuacions domèstiques: Són les activitats i tasques quotidianes que es realitzen a la llar relacionades amb l'alimentació, la vestimenta, la cura i el manteniment de l'habitatge.
7. Actuacions d'ofertament de menjar a domicili: Consisteix en la preparació i distribució d'aliments cuinats fora del domicili, amb l'objecte de donar cobertura alimentària a les persones del servei.

Aquest servei es durà a terme de dilluns a divendres, no festius, entre les 13h. i les 14h. i consistirà en que els/les tècnics/ques en atenció socio-sanitària a persones dependents a domicili repartiran els menús preparats segons les seves necessitats de salut, als domicilis de les persones usuàries del servei.

8. Actuacions d'atenció a aquestes persones i al seu entorn familiar: Són totes les actuacions directes cap a la persona i el seu entorn, prioritzant l'atenció integral i transversal amb les diferents àrees que intervenen.



## Article 7. Destinatari

Perfil general: Persones empadronades al municipi majors de 65 anys, i/o persones amb discapacitat, i/o dependència i/o persones amb dificultat social.

Perfil específic: Persones amb manca d'autonomia personal i/o amb dificultats de desenvolupament i/o amb problemes familiars especials que els impedeix dur a terme autònomament les tasques habituals de la vida quotidiana.

Les seves condicions físiques, psíquiques o econòmiques fan que tinguin disminuïdes les seves capacitats de relació social i/o autonomia personal.

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

- a) Grau i nivell de dependència amb resolució de l'organisme competent.
- b) Grau de discapacitat física, psíquica o sensorial, amb valoració prèvia de l'organisme competent.
- c) Dificultats personals especials, amb valoració tècnica prèvia de la situació psicosocial de la persona.
- d) 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.
- e) Situació social, amb valoració prèvia de la xarxa de suport social de l'usuari.
- f) Característiques de l'habitatge, prèvia valoració de les condicions de l'hàbitat de l'usuari.

3.Excepcionalment, i prèvia justificació i en benefici de les pròpies persones beneficiàries, es podran acceptar casos que no reuneixin les condicions dels punts 1 i 2 d'aquest article.

## Article 8. Carta de drets i deures.

### 8.1 Drets de les persones destinatàries.

Són drets dels usuaris del servei, dels seus familiars i/o de la persona que atengui a l'usuari:

- 1) Dret a accedir al sistema de serveis socials en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.
- 2) 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-ho 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.
- 3) Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.
- 4) 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.
- 5) 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 qualsevol de les parts que hi intervenen.
- 6) Dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure. El consentiment ha de ser en tot cas per escrit quan la intervenció impliqui ingrés en un centre residencial. 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.
- 7) 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.

- 8) 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.
- 9) 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.
- 10) Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- 11) Dret a la participació regulada en l'apartat de canals i processos de participació del Reglament de règim intern del Servei d'Ajuda a Domicili de l'Ajuntament d'Esporles.
- 12) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- 13) Dret a suggerir i a fer reclamacions.
- 14) Dret a domiciliar-se sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.
- 15) Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- 16) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- 17) La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

## **8.2 Deures de les persones beneficiàries.**

Són deures dels usuaris del servei, dels seus familiars i/o de la persona que atengui l'usuari/a:

- 1) Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en el servei; 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
- 2) Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.
- 3) Destinar la prestació econòmica i/o a la finalitat per a la qual fou concedida.
- 4) Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels serveis socials.
- 5) Contribuir al finançament del cost del servei quan es tengui capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.
- 6) 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.
- 7) Complir el reglament de règim intern.
- 8) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.
- 9) La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

## **Article 9. MODALITAT DE GESTIÓ I FINANÇAMENT.**

### **Modalitat de gestió**

El Servei d'Ajuda a Domicili és competència de l'Ajuntament d'Esporles.

Ell mateix assumirà la titularitat del Servei, que podrà gestionar de forma directa o indirecta.

El servei es presta de dilluns a divendres de 08:00h. a 14:00h., excepte els festius.

El servei de menjar a domicili, es presta de dilluns a divendres dins el Servei d'Ajuda a Domicili de 13:00h. a 14:00h., excepte festius.

### **Finançament**



El SAD és pot finançar amb les aportacions de:

Govern de les Illes Balears (CAIB),

Consell de Mallorca i,

el propi Ajuntament.

#### **Copagament**

Totes les prestacions del Servei d'Ajuda a Domicili són gratuïtes a excepció del menjar a domicili, que el cost queda regulat al règim de preus de l'ordenança reguladora de preus públics per al Servei d'Estades Diürnes i Nocturnes.

#### **Article 10. CONDICIONS, TRAMITACIÓ, PROCEDIMENT D'URGÈNCIA I LLISTA D'ESPERA DEL SERVEI.**

##### **Condicions d'admissió**

Podran sol·licitar el Servei d'ajuda a domicili les persones i/o famílies que compleixin les següents condicions:

- a) Estar empadronades al municipi o tenir els familiars cuidadors empadronats al municipi i que presentin dificultats per atendre'l.
- b) Trobar-se en situació de dependència o en situació de conflicte psicofamiliar per a alguns dels seus membres.
- c) Atès que el servei es dona al domicili dels usuaris, aquest haurà de comptar amb les condicions higièniques i de salubritat adequades.
- d) Si l'usuari es troba en situació de manca de mobilitat i necessita d'ajudes mecàniques, l'usuari o la seva família les hauran d'aportar.
- e) No patir cap malaltia aguda que requereixi l'atenció imprescindible en un centre l'hospitalari

Procediment per accedir al servei.

1. La sol·licitud, mitjançant instància, es presentarà al servei d'atenció al/la ciutadà/na de l'Ajuntament de conformitat amb el model establert, sense perjudici d'allò que estableix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. La persona interessada o el/la seu/seva representant legal han de signar la sol·licitud.

A part, la persona usuària o el familiar responsable haurà d'aportar la documentació següent (referida a tots els membres de la unitat de convivència):

- Contracte assistencial signat, inclou autorització d'ús de dades personals. (R-1-SAD 01701)
- Demanda signada mitjançant instància.
- DNI/NIE o passaport de tots els membres de la unitat familiar.
- Targeta sanitària de tots els membres de la unitat familiar.
- Llibre de família.
- Certificat d'unitat de convivència.
- Justificació d'ingressos (nòmina, declaració d'hisenda, certificat de pensionista o declaració jurada d'ingressos).
- Informe mèdic.
- Pauta de medicació.
- Resolució Conselleria del grau o situació de dependència i prestacions.
- Certificat grau de discapacitat, si n'hi ha.

S'establirà un període de prova de 15 dies vigent des de la signatura de l'acord de la prestació del servei, en el qual amb les dues parts podran resoldre el contracte assistencial, desistir dels serveis de l'Ajuntament d'Esporles o modificar-lo amb la finalitat d'ajustar la programació del treball previst a les necessitats de la persona usuària.

Es podrà sol·licitar, per part dels Serveis Socials, qualsevol altra documentació que consideri oportuna per a la resolució de la sol·licitud.

En cas de la negativa de l'usuari/a i/o de la resta de persones que formen el nucli familiar, a presentar qualsevol document requerit, considerat necessari per a la resolució de la sol·licitud, suposarà l'exclusió i renúncia de la sol·licitud.

Les circumstàncies que justifiquin l'exclusió o renúncia a la prestació es faran constar de forma concreta i mitjançant informe a l'expedient.

Quan la infraestructura municipal ho permeti, les sol·licituds de prestació del servei es podran presentar per mitjans electrònics o via telemàtica.

2. Visita a domicili. El/la tècnica en Atenció Sociosanitària a Persones Dependents en Domicili i el/la treballador/a social realitzaran una visita al domicili, es comprovarà que es compleixen les condicions d'admissió, i s'informarà a la persona sol·licitant de les característiques del servei i/o d'altres recursos existents.

3. Contracte del servei. En cas de valoració favorable, el /la treballador/a social i la família signaran un contracte per a la posada en marxa del servei, en el qual s'especificarà la data d'inici de la prestació.(Codi registre: R1-SAD 01/01)

En cas que la valoració sigui desfavorable, es concedirà a la persona interessada un termini de 10 dies hàbils per a consultar l'expedient i presentar les al·legacions que consideri. En cas que aquestes siguin acceptades i s'emeti una valoració favorable, es podrà iniciar la prestació del servei.

4. Revisió de les dades de l'usuari. Si, una vegada assignat el servei, es comprova que les dades proporcionades per la persona usuària no són certes, es procedirà a la seva actualització i si, una vegada realitzada, aquesta, tingués repercussions, la Regidora de Benestar Social es reserva el dret d'exercir les accions legals pertinents o donar l'usuari/a de baixa en el servei.

5. Seguiment dels casos. Si durant la prestació del servei es produeixen canvis en la situació personal o familiar de l'usuari/a, aquests hauran de ser comunicats al treballador/a social per tal de procedir a l'adaptació del servei si és possible. Aquests canvis podran ser comunicats:

- Per part de l'usuari/a o algun familiar: per escrit exposant el canvi i sol·licitant l'adaptació del servei.
- Per part dels/de les tècnics en Atenció Sociosanitària a Persones Dependents en Domicili : per escrit a través del full d'incidències.
- El/la treballador/a social pot fer visites a domicili per avaluar si el servei s'adapta a la situació de l'usuari.

6. Baixes. Es consideren motius d'extinció de la prestació del servei els següents:

- a) La resolució de la situació objecte de la prestació o el compliment dels objectius fixats al pla de feina.
- b) La defunció de l'usuari.
- c) El canvi de municipi de residència de forma permanent.
- d) L' incompliment dels acords de la prestació.
- e) La manca de col·laboració de l'usuari i/o família beneficiària.
- f) L' ingrés residencial de l'usuari.
- g) La modificació de la situació que va determinar l'inici del servei del període pel qual va ser aprovat el servei.
- h) Ocultar o falsejar les dades que s'havien tingut en compte per a la concessió del servei.
- i) Per renúncia voluntària que s'expressarà per escrit mitjançant instància .
- j) Baixa forçosa temporal o permanent per produir-se un impediment insalvable i o per qualsevol altre circumstància recollida a aquest reglament, sempre que estigui ben documentada i acreditada, i es produeixi com a conseqüència d'una resolució recaiguda en un expedient motivat i resolt amb les garanties procedimentals pertinents.
- k) Altres causes de caràcter greu que impossibiliten la prestació del servei. La baixa en la prestació del servei constarà en el registre emprat a l'expedient de l'usuari, especificant els motius i la data que es deixa de prestar el servei.

Les baixes al servei poden tenir caràcter provisional o definitiu, depenent del motiu que l'origina.

Les baixes pels motius especificats als apartats d), e), h) i k) s'hauran d'adoptar mitjançant decret de la Batlia, després de la concessió prèvia d'un tràmit d'al·legacions de 10 dies a l'interessat. Dita resolució serà susceptible dels recursos pertinents. En la resta de casos, serà suficient la constatació a l'expedient de l'element fàctic que sigui causa de la baixa.

El procés per tramitar una baixa sempre s'ha de comunicar per escrit mitjançant instància general pel Registre d'Entrada a l'Ajuntament d'Esporles.

#### **Procediment d'urgència:**

En situacions d'extrema urgència, dictaminada per el/la treballador/a social, 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.

#### **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 del servei, es relacionaran en una llista d'espera per tal de ser ateses quan la disponibilitat del servei ho permeti seguint l'ordre estricte d'entrada.

Posteriorment els Serveis Socials podran establir un barem per a valorar la situació de necessitat per a l'accés al SAD i així poder regular l'ordre d'entrada. S'utilitzaria l'annex I d'aquest reglament.

#### **Article 11. RECURSOS HUMANS I FUNCIONS DEL PERSONAL**

##### **TÈCNIC.**

El SAD requereix de les intervencions de professionals de les distintes disciplines, per a possibilitar una atenció integral. Per aquest motiu, l'equip del SAD està format, com a mínim, per un/a professional de treball social, un/a tècnic/a sociosanitària i un/a auxiliar administratiu/va.

També podran formar part de l'equip del SAD un/a psicòleg/a i/o un/a educador/a social en els casos que sigui necessari.

En relació amb les ràtios s'estableixen les següents:

- Els/les treballadors/es socials de atenció comunitària poden tramitar, simultàniament, com un màxim de 50 expedients de seguiment del SAD.
- Els/les tècnics/ques sociosanitàris/es a persones dependents en el domicili, amb un contracte de 35h i 37,5h setmanals han de prestar un màxim de 30h d'atenció directa a les persones usuàries. Si el contracte és de 40h. setmanals, han de prestar-ne 35h. set. d'atenció directa, la resta, fins a la totalitat de la jornada laboral s'ha de destinar al desplaçament, la supervisió, la formació, el treball en equip, el registre, ...

##### **Funcions del/a Treballador/a Social.**

- Estudi i valoració de les necessitats i dels recursos de la comunitat, la informació, assessorament i orientació a la població vers 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 els serveis, i entitats, en especial amb la xarxa sanitària i escolar.
- Recepció de la sol·licitud i valoració de la situació amb l'equip del tipus de servei a donar, i el personal més adequat a la situació de necessitat.
- Coordinació de tots els professionals i voluntaris que intervenguin.
- Intervenció en els processos de seguiment i avaluació de cada cas i del servei en el si del equip.
- Supervisió del/es tècnic/ques en atenció sociosanitària a persones dependents en el domicili.

Funcions del personal tècnic sociosanitari en ajuda a domicili.

- Participar en les sessions de coordinació d'equip.
- Execució del pla de treball acordat pel SAD. Aquest podrà ser assistencial, preventiu, orientatiu, de suport, i/o educatiu.

- Assessorament de l'organització de la llar:
  - \* Higiene personal
  - \* Realització de compres i de medicaments.
  - \* Organització o manteniment de la llar.



- \* Ajudar a cuinar en el propi domicili.
- \* Distribució de menjar preparat al domicili.
- Funció preventiva :
  - \* Control del règim alimentari
  - \* Control i ús dels medicaments receptats.
  - \* Observar i comunicar el comportament psicològic dels membres de la unitat familiar.
  - \* Educar per el compliment correcte dels tractaments mèdics de les malalties dels membres de la família.
  - \* Informar i donar suport per accedir als recursos comunitaris
  - \* Detectar problemes d'integració educativa i d'integració social
  - \* Detecció de possibles maltractaments físics, emocionals, negligència o de situacions de clara incompetència.
- Funció d'orientació:
  - \* Modificació d'hàbits d'higiene, neteja i alimentació.
  - \* 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.
  - \* Ajudar a la família a definir els seus rols i l'assumpció de responsabilitats.
  - \* Ajudar a la família a desenvolupar actituds positives, d'integració i col·laboració a l'entorn social.
- Dins l'equip:
  - \* Participarà en el disseny del projecte individual.
  - \* Participarà en el disseny de les tècniques i de les estratègies de motivació de les persones beneficiàries.
  - \* Participar en el seguiment del servei, facilitant la informació sobre l'evolució del cas.

#### **Funcions de l'auxiliar administratiu/va.**

- Atendre al públic presencialment i telefònicament.
- Realitzar tasques administratives.
- Informar i orientar sobre tràmits i serveis .
- Informar de la documentació necessària per al tràmits que es realitzen habitualment.
- En cas d'atendre persones amb dificultats, ajudar a realitzar tots aquells tràmits que una persona amb capacitat pot realitzar.
- Donar hores convingudes per entrevistes i gestionar l'agenda.
- Recordar les entrevistes quan sigui necessari.

#### **Funcions del/la psicòleg/a.**

- Fer el seguiment de persones amb dificultats d'ordre psicològic, orientar-les i promoure que permetin millorar la qualitat de vida.
- Treballar dins els programa de suport psicosocial a la infància i família.
- Col·laborar en l'estudi i valoració de les necessitats i els recursos de la comunitat.
- Dissenyar en equip el pla individual.
- Dissenyar tècniques i estratègies de motivació a les persones usuàries.
- Intervenir en els processos de seguiment i avaluació de cada cas del servei en el si de l'equip, especialment els que afectin a l'aprenentatge i processos de socialització.





- Col·laborar en les tasques de sistematització de la informació.
- Donar suport a la intervenció directa del/la auxiliar sociosanitari/a en totes aquelles activitats dirigides a la modificació d'hàbits per a la integració i socialització de les persones beneficiàries.

#### **Funcions de l'educador/a.**

- Facilitar pautes socio-educatives i fer el seguiment de les persones usuàries amb la finalitat de promoure la seva autonomia.
- Dissenyar en equip el pla individual.
- Dissenyar tècniques i estratègies de motivació a les persones usuàries dins l'àmbit familiar.
- Intervenir en els processos de seguiment i avaluació de cada cas del servei en el si de l'equip, especialment els que afectin a l'aprenentatge, educació i processos de socialització.
- Treballar la manca d'hàbits de la persona usuària i del seu entorn familiar dins el domicili.
- Col·laborar en les tasques de sistematització de la informació.
- Donar suport a la intervenció directa del/la auxiliar sociosanitari/a en totes aquelles activitats dirigides a la modificació d'hàbits per a la integració, educació i socialització de les persones beneficiàries.

#### **Article 12 . Causes de suspensió o de cessament de la prestació del servei.**

1. Seran causes de suspensió temporal del servei i que comportaran la suspensió temporal per un temps no superior a tres mesos les següents :

- L'alteració continuada de l'ordre i la manca de respecte cap als professionals.
- No respectar les normes contingudes en aquest reglament.
- L'aparició de problemàtiques familiars que impedeixin el funcionament adequat del servei.
- Requerir serveis que no estan contemplats en el contracte assistencial.

2) Seran causes de cessament la prestació del servei les següents :

- La reiteració de dues suspensions temporals del servei.
- L'ocultació o falsedat comprovada de les dades que s'han tingut en compte per concedir el servei.
- Dificultar de manera greu i comprovada les tasques del professionals que intervenen en el servei.
- L'agressió física o el maltractaments greus als professionals

3) L'Ajuntament d'Esporles comunicarà per escrit la suspensió forçosa de la prestació del servei i , per tant, la baixa temporal de la persona usuària, amb una antelació mínima de 7 dies.

En el supòsit del cessament definitiu de la prestació del servei, aquesta 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 de 7 dies.

El servei podrà ser suspès temporal o definitivament, amb caràcter general per a totes les persones usuàries a iniciativa de l'ajuntament d'Esporles mitjançant un informe significatiu de les circumstàncies.

#### **Article 13. Queixes, reclamacions i suggeriments.**

L'usuari/ària podrà, en qualsevol moment del procés, fer ús del protocol de queixes, reclamacions i suggeriments.

Així doncs, el procediment serà el següent:

1. L'usuari/ària fa la reclamació/queixa/ suggeriment a través del full de queixes, reclamacions i suggeriments (R1-AE 02/01) que es podrà trobar al registre o a la plana web de l'Ajuntament a l'apartat de serveis i tràmits.
2. L'usuari/ària, una vegada emplenat, el podrà dipositar a una bústia per a tal efecte ubicada a l'entrada de l'Ajuntament, prop del registre. La bústia es revisarà setmanalment (els dimecres abans de les 13h).
3. L'auxiliar administratiu/iva de la UTS recull de la bústia les reclamacions/queixes i suggeriments i les du al registre general de l'Ajuntament, on es donen registre d'entrada.
4. Les reclamacions/queixes i suggeriments ja registrades es lliuren a la persona coordinadora tècnica del servei (Treballador/a social) i s'envia una còpia al/a la regidor/a i al/a la batle/ssa.





5. Es fa una valoració tècnica de la reclamació/queixa o suggeriment per part del/de la Treballador/a social.
6. S'elabora la contesta tècnica per part del/de la Treballador/a social.
7. Contesta a la reclamació/queixa o suggeriment el/la regidor/a que contacta amb l'usuari/ària, telefònicament, a través de correu electrònic o a través d'una notificació acompanyada d'una explicació telefònica en un termini màxim de 20 dies des de la recepció de la reclamació/queixa/suggeriment.
8. Es classifica a la carpeta física de l'expedient de l'usuari/ària i s'enregistra a l'HSI.
9. En el cas que la queixa/suggeriment/reclamació sigui formulada per una persona que no està donada d'alta a l'HSI, es classifica a la carpeta física creada per a tal efecte i s'enregistra al full d'excel creat per tal efecte. Es fa seguiment a través d'un full Excel.

#### Article 14. Registres.

Els models a utilitzar es poden extreure del Pla de Qualitat;

- Contracte assistencial SAD (R1-SAD 01/01).
- Pla d'atenció individualitzada (R1-C 01/01). Annex 4.
- Full de recollida de dades de la visita domiciliària. Annex 16.
- Full de queixes, reclamacions i suggeriments. (R1-AE 02/01)

#### Baremació del Servei d'Ajuda a Domicili (ANNEX I – Reglament SAD)

##### a) Baremació de l'autonomia personal.

Per a valorar el grau d'autonomia personal en la realització de les activitats de la vida quotidiana s'analitzaran els 10 ítems següents, valorant cada un fins a un màxim de cinc punts, en relació als nivells que s'indiquen:

- Menjar/ beure
- Desplaçaments dins la casa
- Vestir-se/ desvestir-se
- Relació amb l'entorn
- Rentar-se/ arreglar-se
- Capacitat d'autoprotecció
- Banyar-se/ dutxar-se
- Conducta social
- Control dels esfinter i l'ús del WC
- Tasques de la llar

NIVELL – DESCRIPCIÓ	PUNTUACIÓ
I) Completa dependència	5
II) Limitacions greus: necessita ajut o supervisió d'una altre persona, malgrat sigui parcial i no en totes les ocasions.	3
III) Limitacions lleugeres: Pot tot sol/a encara que necessita certs recolzaments o adaptacions.	2
IV) Autonomia completa:	0

##### b) Baremació de la situació sociofamiliar.

NIVELL – DESCRIPCIÓ	PUNTUACIÓ
I) Cap relació amb l'entorn social: Carència de familiars o veïnats que li puguin donar un mínim d'atenció.	30
II) No té cap família o no es relaciona amb ella: Només es relaciona amb qualche veïnat. L'atenció que rep és poca o totalment insuficient.	25
III) Té relació amb els familiars i/ veïnats: Van al domicili esporàdicament o quan se'ls crida. L'atenció que rep és molt deficient.	20
IV) Els familiars i/o veïnats l'atenen amb certa periodicitat: Rep una atenció insuficient per a les seves necessitats.	15
V) Els familiars i/o veïnats l'atenen de forma continuada i habitual:	10



Malgrat això no cobreixen els serveis que precisa.

VI) Els familiars i/o veïnats li donen suficient atenció: 5

Tant sols precisa actuacions ocasionals per completar el que li dona el seu entorn.

VII) La persona es troba suficientment atesa: 0

No precisa del suport que dona el SAD.

**c) Barem de la situació econòmica de la unitat de convivència.**

Es considera Renda Disponible Mensual la quantitat resultat de restar els ingressos de la Unitat de convivència, de les despeses fixes, calculat de forma mensual.

El SMI ( Salari Mínim Interprofessional), s'aplicarà el que en aquell moment estigui vigent segons la normativa estatal.

**NIVELL – RENDA DISPONIBLE MENSUAL PUNTUACIÓ**

I) Inferior al 10% del SMI	40
II) Entre el 10% i el 25% del SMI	30
III) Entre el 25% i el 40% del SMI	20
IV) Entre el 40% i el 50% del SMI	10
V) Superior al 50% del SMI	0

**d) Barem d'altres factors socials.**

En l'apartat «altres aspectes a valorar», per la qual cosa es reserven 20 punts, es poden tenir en compte les següents situacions:

1- Que en el mateix domicili visquin amb el sol·licitant altres persones en situació de discapacitat i/o dependència.

2- Altres circumstàncies especials que han dut al sol·licitant a l'estat de necessitat com:

- Deteriorament de la vivenda
- Deteriorament psicofísic generalitzat degut a una avançada edat del beneficiari.
- Discapacitat física.
- Discapacitat mental.
- Demència senil.
- Problemes de salut mental.
- Altres que es considerin oportuns.

3- Famílies amb greus càrregues que necessitin un suport en la seva dedicació com a cuidador principal del familiar dependent i possible usuari.

I havent transcorregut el termini d'exposició al públic de trenta (30) dies de duració a comptar des de l'esmentat anunci sense que s'hagi presentat cap reclamació o suggerència, s'entén de conformitat amb el que disposa l'art. 17 del RDL 2/2004 de 5 de març pel que s'aprova el text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals, definitivament aprovades.

La qual cosa es fa pública per a general coneixement i als efectes pertinents d'acord amb l'art. 17 de l'esmentat text legal

Esporles, 20 de juliol de 2017

**La Batlessa,**  
Maria Ramon Salas

