

**Disposició transitòria**

Les referències a l'articulat d'aquesta ordenança s'han d'entendre sense perjudici que hagin pogut ser modificades per una normativa posterior a la seva aprovació.

**Disposició final**

Aquesta ordenança entrarà en vigor una vegada s'hagi publicat el text íntegre en el BOIB i hagi transcorregut el termini previst a l'article 113 de la Llei 20/2006 de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears

Felanitx, dia 28 de setembre de 2011

El Regidor Delegat d'Economia, Rafael Roig Grimalt

— o —

**Ajuntament d'Inca**

Num. 20880

El Ple de l'Ajuntament d'Inca a la seva sessió de dia 29 de juliol de 2011 va aprovar inicialment el Reglament d'organització i de règim interior del servei d'ajuda a domicili. Atès que es va publicar el corresponent anunci en el BOIB de 11 d'agost de 2011, núm. 121 i que contra l'esmentada aprovació inicial no s'ha interposat cap reclamació, transcorregut el termini d'informació pública i de conformitat amb el que disposa l'art. 102 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, s'entén definitivament aprovat l'esmentat reglament, cosa per la qual, de conformitat amb el que disposa l'art. 103, procedeix la publicació del text íntegre de l'esmentat reglament, als efectes que pugui entrar en vigor:

**'REGLAMENT MUNICIPAL D'ORGANITZACIÓ I DE RÈGIM INTERIOR DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI DE L'AJUNTAMENT D'INCA****Article 1. Denominació i titularitat**

El servei d'ajuda a domicili és un servei depenent del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca, entitat inscrita en el Registre Insular de Serveis Socials de Mallorca amb el núm. 872 el dia 8 de març de 2011.

**Article 2. Definició i àmbit d'aplicació**

1. El servei d'ajuda a domicili (SAD) és una prestació tècnica dels serveis socials comunitaris bàsics, descrita a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears (art. 14.k i 21.k) i desenvolupada al 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 de serveis d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats (publicat al BOIB núm. 99 de dia 3 de juliol de 2010).

Es presta en el domicili de les persones usuàries amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemes familiars especials, que 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 proper.

És caracteritzada per la polivalència, la normalització, la prevenció, la flexibilitat, el treball assistencial i rehabilitador, la transitorietat, la complementació de les xarxes formals i informals de suport personal i social, i el treball educatiu i tècnic.

2. Condicions d'admissió: Podran sol·licitar el servei d'ajuda a domicili les persones i/o famílies que compleixen les següents condicions:

- a. Residir al terme municipal d'Inca.
- b. Presentar manca d'autonomia personal, dificultats de desenvolupament o problemes familiars especials, que els impedeixen dur a terme autònomament les tasques habituals de la vida quotidiana.
- c. No patir cap malaltia aguda que requereixi l'atenció imprescindible en un centre hospitalari.
- d. Requerir algun dels serveis descrits a l'article 4 dintre l'horari establert a tal efecte a l'article 11 d'aquest reglament.
- e. Facilitar tota la documentació i dades necessàries per a la concessió del servei.

**Article 3. Finalitat i objectius del servei**

El SAD té per finalitat donar suport professional a les persones usuàries

en les seves activitats de la vida diària i mantenir-les en els seu entorn habitual.

El seus objectius són:

- Proporcionar, 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 les persones usuàries i al seu entorn familiar.

- Mantenir l'autonomia personal, la qualitat de vida i la relació amb l'entorn pròxim de les persones usuàries.

**Article 4. Serveis**

El servei d'ajuda a domicili prestarà, depenent del pla de treball individualitzat acordat amb cada persona usuària, les actuacions següents:

1. Intervencions de caràcter domèstic: són activitats i tasques quotidianes que es realitzen a la llar relacionades amb l'alimentació, la vestimenta, la cura i manteniment de l'habitatge.

Professional: treballadora familiar.

2. Intervencions de caràcter personal: són activitats i tasques que recauen sobre la pròpia persona usuària, entre les quals cal destacar la higiene personal, l'ajuda directa per a vestir-se i menjar, el control de la medicació, el suport per a la mobilitat i la companyia dintre i fora del domicili.

Professional: treballadora familiar.

3. Intervencions educatives: dirigides a fomentar hàbits de conducta i adquisició d'habilitats bàsiques. Entre elles destaquen: l'organització econòmica i familiar, la formació d'hàbits conviviales i de competència parental.

Professional: treballadora familiar.

4. Intervencions de caràcter integrador: són aquelles dirigides a fomentar la participació de la persona usuària a la seva comunitat.

Professional: treballadora familiar.

5. Intervencions de caràcter rehabilitador: són aquell conjunt d'actuacions de caràcter formatiu i de suport psicosocial dirigides al desenvolupament de les capacitats personals i a la integració de la persona usuària en la seva unitat convivencial i en el seu context relacional i el suport emocional als seus cuidadors.

Professional: treballadora familiar i treballadora social.

6. Intervencions de caràcter tècnic: informació sobre ajudes tècniques i adaptacions de la llar; informació, orientació i tramitació sobre ajudes tècniques específiques com la teleassistència domiciliària, el menjar a domicili, ...

Professional: treballadora social.

**Article 5. Organització**

El titular del servei és l'Ajuntament d'Inca.

Els procediments de gestió mitjançant els quals es prestarà el servei d'ajuda a domicili seran:

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

b) Indirecta, mitjançant l'adjudicació del servei per contractació externa, en qualsevol de les formes de concertació o contracte que possibilita la legislació vigent. Les empreses o entitats adjudicatàries hauran de reunir tots els requisits que les legitimin com a entitat acreditada prestadora de serveis per part del Govern de les Illes Balears. En aquest cas, l'Ajuntament d'Inca manté les funcions de coordinació, seguiment, supervisió, inspecció i avaluació del SAD.

**Article 6. Procediment d'admissions i baixes**

1. L'accés al servei es sol·licitarà al Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca, al qual el correspon:

- a) La recepció de la sol·licitud, conjuntament amb la documentació acreditativa de les circumstàncies individuals i familiars.
- b) La valoració social de les necessitats i posterior proposta de resolució.
- c) La comunicació a la persona interessada de la resolució adoptada.

2. A l'expedient del servei d'ajuda a domicili constarà, com a mínim:

- a) La sol·licitud
- b) Els criteris per a la concessió
- c) L'informe social, on constarà:
  - situació psicosocial
  - objectius del programa
  - programació temporal
- d) La regulació de la participació econòmica de la persona usuària
- e) El motiu de l'extinció
- f) Els fulls de seguiment

g) El full de condicions de la prestació en el qual es determinin els objectius i condicions de la relació assistencial (contracte assistencial)

### 3. Ingress al servei:

a. Les sol·licituds, juntament amb tota la documentació corresponent, seran ateses i valorades per la treballadora social, mitjançant entrevista personal i/o visita domiciliària.

b. La treballadora social, una vegada valorada la demanda (amb el seu registre corresponent), junt amb la persona usuària o el familiar responsable elaborarà el pla de treball o programa individualitzat d'atenció.

c. La treballadora social presentarà a la pròxima reunió de treballadores socials la proposta d'intervenció (objectius, activitats a realitzar, horari, periodicitat del servei, durada,...), per acordar o denegar el servei.

d. Quan s'acordi l'alta al servei, la treballadora social informará a la persona usuària i/o al familiar responsable, concretaran i acordaran el pla de treball o programa individualitzat d'atenció i es signarà el contracte assistencial amb les condicions del servei.

e. Si la persona usuària hagués d'abonar una aportació econòmica per a la prestació del servei, signarà un document en què es comprometrà a abonar la quantitat assignada mensualment.

f. Quan s'acordi la denegació del servei, la treballadora social informará a la persona usuària i/o al familiar responsable dels motius de la mateixa, així com dels criteris tècnics per tornar presentar una nova sol·licitud.

g. En cas d'alta al servei, es comunicarà i valorarà amb el professional que ha d'intervenir ja directament amb el cas (treballadora familiar municipal o coordinadora de l'empresa o entitat adjudicatària).

h. En el cas que el servei hagi de ser prestat per empresa o entitat adjudicatària, el procediment d'alta i d'aportació econòmica, es regirà per l'acordat al plec de condicions tècniques i econòmic-administratives que regulen la contractació.

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

( ) Sol·licitud específica del servei.

( ) Fotocòpia del DNI.

( ) Fotocòpia de la targeta sanitària.

( ) Informe mèdic actualitzat en el moment de l'alta al servei de la persona usuària, signat pel tècnic competent i que tindrà com a mínim: els antecedents i revisió mèdica inicial, les patologies, al·lèrgies, contraindicacions, règim dietètic i prescripció mèdica farmacèutica.

( ) Justificant d'ingressos econòmics propis i familiars de la unitat de convivència:

( ) Certificat/s de pensió/ns i/o prestació/ns.

( ) fotocòpies de nòmines de l'any en curs.

( ) fotocòpia de la resolució de la Conselleria de Salut, Família i Benestar Social del reconeixement de la situació de Dependència i de les prestacions econòmiques de Dependència.

( ) Autorització signada del/s sol·licitant/s i de les persones majors de 18 anys amb qui convisquin, perquè l'Ajuntament d'Inca sol·liciti telemàticament a l'Agència Estatal d'Administració Tributària les dades de l'IRPF del darrer exercici.

( ) Autorització signada del/s sol·licitant/s i de les persones majors de 18 anys amb qui convisquin, perquè l'Ajuntament d'Inca sol·liciti telemàticament a la Direcció General del Cadastre les dades dels bens immobles o rebut de lloguer de l'habitatge.

Certificats de les entitats bancàries que acreditin el saldo mitjà existent en els noranta dies anteriors a la sol·licitud del servei.

( ) Altra documentació que es consideri oportuna per a la resolució de la sol·licitud.

j. S'establirà un període de prova de quinze dies, en el qual ambdues parts podran resoldre el contracte assistencial, desistir dels serveis de l'Ajuntament d'Inca o modificar-lo amb la finalitat d'ajustar la programació del treball previst a les necessitats de la persona usuària.

k. Si, una vegada assignat el servei d'ajuda a domicili, es comprova que les dades proporcionades per la persona usuària o el seu representant legal no són certes, es procedirà a la seva actualització i, si una vegada realitzada, aquesta tingui repercussions quant a les aportacions econòmiques que ha de realitzar l'usuari/s es donarà l'ordre a l'entitat adjudicatària perquè facturi pel preu resultant de l'actualització la totalitat d'hores prestades, reservant-se el dret a exercir les accions legals pertinents o ca causar baixa definitiva del servei.

4. La condició de persona usuària es perdre per alguna de les causes següents:

( ) Defunció de la persona usuària.

( ) Compliment dels objectius establerts en la programació

( ) Desaparició o canvis dels motius que donaren lloc a la prestació del servei

( ) Trasllat definitiu de la persona usuària a un altre domicili o municipi o suspensió temporal si el trasllat es transitori. En aquesta situació, la suspensió coincidirà amb el temps de trasllat.

( ) Per renúncia voluntària que s'expressarà per escrit de forma expressa i inequívoca.

( ) Baixa forçosa (temporal o permanent): Per produir-se un impediment insalvable i/o per qualsevol altra circumstància recollida a l'article 7 d'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.

En acabar de forma definitiva la prestació del servei es farà, si procedeix, la liquidació en funció dels serveis prestats.

### Article 7. 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.

2. Seran causes de cessament en 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 tengut en compte per concedir el servei

- Dificultar de manera greu i comprovada les tasques dels professionals que intervenen en el servei

- L'agressió física o els maltractaments greus als professionals.

- L'incompliment en el pagament d'una o més mensualitats de l'import del servei (si n'és el cas)

3. L'Ajuntament d'Inca 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 d'una setmana.

En el supòsit de 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 mínima d'una setmana.

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

### Article 8. Recursos humans i funcions

El servei d'ajuda a domicili disposarà de les ràtios i perfils professionals que estableixi la legislació aplicable.

L'Ajuntament d'Inca assegurarà la qualificació acadèmica i/o professional necessària del personal que realitza la feina directa amb les persones usuàries, per garantir el nivell òptim de qualitat i eficàcia en la prestació del servei.

El servei d'ajuda a domicili requereix de les intervencions de professionals de distintes disciplines per possibilitar una atenció integral. Per aquest motiu, l'equip del SAD estarà format, com a mínim, per treballadores socials i auxiliars d'ajuda a domicili o tècniques sociosanitàries en ajuda a domicili.

També podrà formar part del servei un psicòleg o una psicòloga i un educador o una educadora social, així com personal voluntari (sempre que es respecti l'esperit i el contingut de la normativa aplicable de voluntariat de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears).

8.1. Funcions de les treballadores socials, que són les responsables del servei i del seu funcionament:

a) L'estudi i valoració de les necessitats i dels recursos de la comunitat.

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

c) 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.

- d) Recepció de la sol·licitud i valoració de la situació.
- e) Valoració en el si de l'equip del tipus de servei a donar i el personal més adequat a la situació de necessitat.
- f) Coordinació de tots els professionals i voluntariat.
- g) Intervenció en els processos de seguiment i avaluació de cada cas i del servei, en el si de l'equip.
- h) Estimulació i potenciació de la participació ciutadana i del voluntariat.
- i) Coordinació tècnica amb recursos de la zona, des de l'equip del Departament de serveis socials.
- j) Realització d'estudis i anàlisi de la demanda que afavoreixi la planificació de les necessitats.
- k) Elaboració de propostes de formació interna i reciclatge de l'equip participant en la selecció i formació del personal d'atenció directa.
- l) Supervisió de les treballadores familiars i del voluntariat.
- m) Altres que siguin encomanades pel responsable polític o tècnic del Departament de Serveis Socials.

#### 8.2. Funcions de les treballadores familiars:

1. Les treballadores familiars són professionals que han d'estar formades adequadament per a les seves funcions. Han de participar en les sessions de l'equip, coordinada i corresponsablement, fent un treball interdisciplinari amb la resta de professionals.

2. Correspon a la treballadora familiar l'execució del pla de treball acordat pel SAD en el context familiar.

3. Aquest servei podrà ser assistencial, preventiu, orientatiu, de suport, o educatiu.

#### 4. Les funcions de les treballadores familiars seran les següents:

##### a) Funció d'assessorament de l'organització de la llar, que comprèn:

- 1. Organització i manteniment de la llar.
- 2. Higiene personal.
- 3. Comprar, cuinar, etc.

##### b) Funció preventiva, que comprèn:

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

c) Funció d'orientació. Aquesta funció comprèn la modificació d'hàbits de neteja i alimentació.

##### d) Organització i economia familiar, que comprèn:

- 1. L'entrenament d'habilitats de caràcter domèstic, personal i social.
- 2. 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.
- 3. Orientar a la família en la planificació de l'economia familiar.

##### e) Relacions convivencials:

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

##### f) Dins de l'equip:

- 1. Participar en el disseny del projecte individual.
- 2. Participar en el disseny de les tècniques i estratègies de motivació de les persones usuàries.
- 3. Participar en el seguiment del servei, facilitant informació sobre l'evolució del cas.

g) Altres que siguin encomanades pel responsable polític o tècnic del Departament de Serveis Socials.

#### 8.3. Funcions del psicòleg:

Les funcions del psicòleg seran les següents:

- a) Col·laborar en l'estudi i valoració de les necessitats i els recursos de la comunitat.
- b) Orientar sobre el tipus de servei i sobre les intervencions psicofamiliars.
- c) Participar en el disseny en equip del projecte individual.
- d) Planificació i supervisió de les intervencions i del servei en el si de l'equip.
- e) Disseny de tècniques i estratègies de motivació a les persones usuàries.
- f) Diagnòstic de conflictes familiars i investigació de competències familiars i personals i col·laborar en la valoració psicosocial de la persona usuària i/o familiars.
- g) Determinar variables associades a conflictes familiars.
- h) Desenvolupar habilitats socials i recursos en el personal d'intervenció.
- i) Modificar pautes familiars.
- j) Participar en la formació del voluntariat i treballadores familiars en l'aplicació de criteris i tècniques bàsiques d'intervenció.
- k) Intervir en els processos de seguiment i avaluació de cada cas i del servei en el si de l'equip.
- l) Col·laborar en les tasques de sistematització de la informació.
- m) Reunions de coordinació amb treballadores familiars i voluntariat.
- n) Altres que siguin encomanades pel responsable polític o tècnic del Departament de Serveis Socials.

#### 8.4. Funcions de l'educador social:

Les funcions de l'educador social seran les següents:

- a) Col·laborar en l'estudi i valoració de les necessitats i els recursos de la comunitat.
- b) Disseny en equip del projecte individual.
- c) Disseny de tècniques i estratègies de motivació a les persones usuàries.
- d) Modificar pautes familiars per potenciar la competència parental.
- e) Intervir en els processos de seguiment i avaluació de cada cas i del servei en el si de l'equip, especialment en els que afectin a l'aprenentatge i processos de socialització.
- f) Col·laborar en les tasques de sistematització de la informació.
- g) Donar suport a la intervenció directa de la treballadora familiar en totes aquelles activitats dirigides a la modificació d'hàbits per a la integració i socialització de les persones usuàries.
- h) Altres que siguin encomanades pel responsable polític o tècnic del Departament de Serveis Socials.

#### 8.5. Funcions del voluntariat:

1. El voluntariat són aquelles persones que actuen de forma solidària, sense expectatives de remuneració econòmica. Donat el seu caràcter de relació interpersonal, de diversitat, de flexibilitat d'horari i disponibilitat de temps lliure, les tasques que podran desenvolupar els voluntaris seran les que no precisin d'una periodicitat estricta (companyia, passeigs, lectura...).

2. Sense perjudici de l'ajuda prestada per la xarxa de solidaritat primària de caràcter espontani, la intervenció del voluntariat en el SAD sempre estarà organitzada des d'un pla de feina.

3. Serà d'aplicació als voluntaris que participin en la prestació del SAD allò que preveu la Llei 3/1998, de 18 de maig, reguladora del voluntariat de les Illes Balears.

#### Article 9. Preus de la prestació

El servei serà sempre gratuït quan el presti el personal propi del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca, excepte que s'acordi el contrari.

Quan el servei es presti a través d'una empresa o entitat adjudicatària és regirà per l'acordat a les clàusules tècniques i econòmico-administratives que

regulin la contractació.

En aquest cas, els preus actualitzats dels serveis prestats per l'empresa o entitat adjudicatària estaran exposats en el tauler d'anuncis del Departament de Serveis Socials de l'ajuntament d'Inca. La forma de pagament serà mitjançant domiciliació bancària a la referida empresa o entitat adjudicatària o altra forma que acordi aquesta directament amb la persona usuària. En cap cas les famílies amb una renda per càpita inferior al 75% del salari mínim interprofessional, hauran de col·laborar econòmicament.

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.

#### Article 10. Normes de funcionament del servei

1. Pel bon funcionament del servei, en el moment de la sol·licitud del servei la persona usuària ha de facilitar tota la informació necessària i ha d'aportar la documentació detallada a l'article 6.3. d'aquest reglament.

2. En cas de no necessitar el servei, un dia o més, s'haurà de comunicar al/la responsable del servei amb una antelació de 24 hores. En el cas de malaltia o altre causa d'urgència, es comunicarà al servei el mateix dia a primera hora.

3. La baixa del servei es notificarà per escrit a l'ajuntament d'Inca amb 15 dies d'antelació.

4. El servei es prestarà en el domicili acordat en el contracte; en el cas que hi hagués un canvi de domicili es notificarà per escrit a l'ajuntament d'Inca.

5. Les tasques que es realitzaran durant la intervenció seran les acordades en el contracte.

6. El servei pot variar en la intensitat i l'extensió del suport d'acord amb les necessitats de la persona usuària.

7. El servei s'ofereix durant les hores acordades amb la persona usuària d'acord amb les seves necessitats.

8. El servei tindrà un horari d'intervenció segons l'acordat en el contracte, que es respectarà. La persona usuària estarà en el domicili en l'horari acordat.

9. Les persones usuàries atendran les indicacions del personal del servei relatives a les pautes del programa acordat.

10. Es seguiran les normes mínimes de convivència, respecte mutu, seguretat i higiene, tractant en tot moment amb el màxim respecte, evitant els crits i les baralles.

11. El personal estarà sempre a disposició de les persones usuàries, complint les seves funcions amb la màxima diligència possible, per la qual cosa les persones usuàries hauran de seguir les indicacions del personal que en tot moment vetllaran pel seu benestar.

12. La prestació del servei es realitzarà pel professional apropiat i acordat en el contracte.

13. Es garantirà la puntualitat sempre que les circumstàncies ho permetin. En tot cas sempre s'haurà de prestar la totalitat de la duració del servei contractat.

14. El/la professional prestarà els serveis que es va acordar en el contracte, sempre que no sigui una emergència sanitària o psiquiàtrica que requereixi l'internament.

15. La persona usuària subministrarà al professional els elements necessaris per a la funció a realitzar com roba neta, medicaments, aliments, bolquers i demés material sanitari i higiènic.

16. En cas que la persona usuària sol·liciti acompanyaments a visites mèdiques o altres, el familiar responsable, si n'és el cas, autoritzarà per escrit a l'ajuntament en els formularis que aquesta els facilitarà. El trasllat es realitzarà amb transport públic, amb taxi adaptat o amb l'ambulància, cost que anirà a compte de la persona usuària.

17. En el cas de gestió indirecta del servei, l'Ajuntament d'Inca manté les funcions de coordinació, seguiment, supervisió, inspecció i avaluació del mateix.

18. La persona usuària rebrà una còpia del contracte assistencial i del Reglament d'organització i de règim interior del servei.

#### Article 11. Horaris del servei

1. El servei es podrà prestar de dilluns a diumenge de 7:30 a 22:00 hores, incloent festius (quan s'especifiqui per les condicions de la persona usuària).

2. La prestació del servei en relació amb la persona usuària quedarà recollit en el contracte assistencial, en el qual hi figurarà l'horari.

3. En cas de necessitat i sempre que existeixi disponibilitat pressupostària per part de l'Ajuntament d'Inca, la persona usuària podrà augmentar la tipologia de serveis o el nombre d'hores, en aquest cas s'adjuntarà un annex al contracte assistencial que anirà signat per ambdues parts.

#### Article 12. Sugeriments, queixes i reclamacions

L'Ajuntament d'Inca i el Departament de Serveis Socials disposarà d'informes normalitzats a través dels quals les persones usuàries o els seus representants legals podran presentar reclamacions i suggeriments sobre el funcionament del servei d'ajuda a domicili i especialment sobre els compromisos que es recullen en aquest reglament, a través dels mitjans que es detallen a continuació:

- la pàgina web de l'ajuntament d'Inca:

[http://www.ajinca.net/wms/fofo/imgdb/archivo\\_doc190300.pdf](http://www.ajinca.net/wms/fofo/imgdb/archivo_doc190300.pdf)

- l'adreça de correu electrònic del Departament de Serveis Socials: [serveissocials@incaciutat.com](mailto:serveissocials@incaciutat.com)

- la presentació d'escrit, degudament signat per la persona usuària o el seu representant legal, al registre de l'Ajuntament d'Inca o per mitjà de qualsevol altra de les formes que estableix l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (BOE núm. 285, de 27 de novembre), modificada per la Llei 4/1999, de 13 de gener (BOE núm. 12, de 14 de gener).

La resposta als suggeriments o reclamacions rebuts es realitzarà, sempre que sigui possible, per correu electrònic i, si no és possible, per correu ordinari amb registre de sortida previ i en un termini màxim de quinze dies hàbils.

Si no fos possible donar una resposta completa en aquest termini, s'informarà a la persona usuària de les actuacions en curs i de la data de contestació prevista.

No obstant, el personal del servei d'ajuda a domicili informarà regularment i de forma escrita (si procedeix) al representant legal de les incidències de la persona usuària.

#### Article 13. Mecanismes d'informació i participació democràtica de les persones usuàries o dels seus representants legals

L'Ajuntament d'Inca té regulada la participació de tots els ciutadans i ciutadanes des de l'any 1992 a través del Reglament de participació ciutadana, publicat al BOCAIB núm. 157 de dia 29 de desembre de 1992.

A més, a partir de la implementació durant l'any 2007 de l'Agenda Local 21 pel desenvolupament sostenible des del punt de vista ambiental, social i econòmic, la ciutadania es troba representada al Forum ciutadà, que es reuneix regularment i compta amb la participació de la majoria d'entitats d'Inca. Els documents que elabora, actes,... es troben disponibles al web municipal (<http://www.ajinca.net/documents/index.html>).

En quan al procediment de presentació de reclamacions i suggeriments per part de la persona usuària o del seu representant legal es seguirà el detallat a l'article 12 d'aquest reglament.

#### Article 14. Carta de drets i obligacions de les persones usuàries

Les persones usuàries del SAD, a part dels drets i obligacions recollits al reglament municipal d'organització i funcionament del Departament de Serveis Socials, tenen primerament els drets i obligacions que fixa la Llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears per a totes les persones destinatàries dels serveis socials (articles 7 i 8):

##### 14.1. Drets de les persones destinatàries dels serveis socials

Les persones destinatàries dels serveis socials tenen els drets següents:

a) 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.

b) 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.

c) 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.

d) 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 profes-

sionals mitjançant procediments reconeguts i acreditats.

e) 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 intervinguen.

f) 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 de les persones incapacitades i de les persones menors d'edat s'atorga de conformitat amb el procediment legalment establert per a aquests casos.

g) 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.

h) 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.

i) 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.

j) Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.

k) Dret a la participació.

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

m) Dret a suggerir i a fer reclamacions.

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

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

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

q) La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

#### 14.2. Deures de les persones usuàries dels serveis socials

a) 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.

b) 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.

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

d) Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels serveis socials.

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

f) 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.

g) Complir el reglament de règim interior.

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

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

#### Article 15. Seguiment i avaluació del servei

El seguiment i l'avaluació del servei d'ajuda a domicili de cada persona usuària es realitzarà mitjançant:

- reunions interdisciplinàries, fixades regularment, entre les treballadores socials i les treballadores familiars municipals, així com amb la resta de personal del Departament de Serveis Socials que intervingui

- visites domiciliàries

- reunions de xarxa

- altres

En cas de disposar de personal contractat a través d'una empresa o entitat adjudicatària es regirà per l'acordat al plec de condicions tècniques i econòmico-administratives corresponent.

A nivell general el SAD serà avaluat amb l'objecte de millorar la seva eficiència i eficàcia, així com d'aprofundir en la qualitat del servei que presta.

Per això, l'Ajuntament d'Inca elaborarà una memòria anual que reflecteixi la situació del servei, en la que constin, com a mínim les dades exigides pel Consell Insular de Mallorca.

#### DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Una vegada aprovat definitivament pel Ple de l'Ajuntament d'Inca el present reglament es disposarà del termini de 6 mesos per adaptar a la mateixa a les persones usuàries que actualment reben el servei d'ajuda a domicili.

#### DISPOSICIÓ DEROGATORIA

Queda derogat el Reglament municipal del servei d'ajuda a domicili, publicat al BOIB núm. 52 de dia 28 d'abril de 1994.

#### DISPOSICIO FINAL

De conformitat amb el que disposa l'article 103 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, el present Reglament d'organització i de règim interior del servei d'ajuda a domicili, entrarà en vigor, una vegada aprovat definitivament per la Corporació, a partir de la data de la publicació íntegra del text en el Butlletí Oficial de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i el termini fixat en l'article 113 de la referida Llei 20/2006.'

Inca, 5 d'octubre de 2011

El Alcalde-Presidente, Rafel Torres Gómez

El Pleno del Ayuntamiento de Inca en su sesión de día 29 de julio de 2011 aprobó inicialmente el Reglamento de organización y de régimen de interior del servicio de ayuda a domicilio. Visto que se publicó el correspondiente anuncio en el BOIB de 11 de agosto de 2011, núm. 121 y que contra la mencionada aprobación inicial no se han interpuesto ninguna alegación, transcurrido el plazo de información pública, y de conformidad con lo dispuesto en el art. 102 de la Ley 20/2006 de 15 de diciembre municipal y de régimen local de las Islas Baleares, se entiende definitivamente aprobado el mencionado reglamento, por lo cual, de conformidad con lo que dispone el artículo 103, procede la publicación del texto íntegro del mencionado reglamento, a efectos de que pueda entrar en vigor:

(Veàse versió en catalán)

Inca, 5 de octubre de 2011

El Alcalde-Presidente, Rafel Torres Gómez.

— o —

## Ajuntament de Manacor

Num. 20813

De conformitat amb l'article 62 1.b) de la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic i l'article 56 1.b) de la Llei 3/07, de 27 de març, de la Funció pública de la comunitat autònoma de les Illes Balears, es fa públic que el 30 de setembre de 2011 la Batlia, a proposta del tribunal qualificador de les proves selectives per cobrir una plaça de subinspector de la policia local, va nomenar Manuel Prieto Jiménez subinspector de la policia local amb caràcter de funcionari de carrera en propietat, amb presa de possessió el 3 d'octubre de 2011.

Manacor, 4 d'octubre de 2011

El batle, per delegació de firma (decret 2132/2011) 1r. tinent de batle i delegat, Llorenç Bosch Lliteras

De conformidad con el artículo 62 1.b) de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público y el artículo 56 1.b) de la Ley 3/07, de 27 de marzo, de la Función Pública de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, se hace público que el 30 de septiembre de 2011 la Alcaldía, a propuesta del tribunal calificador de las pruebas selectivas para cubrir una plaza de Subinspector de policía local, nombró a Manuel Prieto Jiménez Subinspector de la policía local con carácter de funcionario de carrera en propiedad, con toma de posesión el 3 de octubre de 2011.

Manacor, 4 de octubre de 2011

El Alcalde, por delegación de firma (decreto 2132/2011) 1r. teniente de Alcalde y delegado, Llorenç Bosch Lliteras

— o —