



**Ajuntament de Consell
Balears**

*Aprovat pel Ple municipal de
data 28 de novembre de
2017.*

*El secretari-interventor
Antoni Sastre Oliver*

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

Art.1 OBJECTE

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

Art.2 JUSTIFICACIÓ DEL SERVEI. MARC LEGISLATIU

La 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 rectors 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 la prestació dels Serveis Socials i la promoció i reinserció social(art. 25,2,k)
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 suprainsular 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 suprainsular del Registre i els procediments per autoritzar i acreditar serveis socials d'àmbit suprainsular.
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 suprainsular per aquests sectors de població.

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

1. El Servei d'ajuda a domicili (SAD) és un servei municipal, de caire universalista, i es configura com una prestació psicosocial bàsica del sistema públic de Serveis Socials.
2. El servei esmentat constitueix tot un conjunt d'actuacions dirigides a facilitar el desenvolupament o manteniment de l'autonomia personal, prevenir o retardar el deteriorament individual o social i promoure condicions favorables en les relacions familiars i de convivència, contribuint així a la integració i permanència de les persones en el seu entorn habitual, mitjançant l'adequada intervenció i suport de tipus personal, psicosocial, domèstic, educatiu, assistencial i preventiu.

Art.4 CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

El servei d'ajuda a domicili ha de ser:

1. Polivalent
2. Normalitzador
3. Preventiu, dirigit a evitar, pal·liar o retardar situacions de deteriorament o institucionalització.
4. Assistencial i rehabilitador, estimulant la millora de les relacions humanes i l'autoestima, i les condicions de vida i de convivència
5. Transitori
6. Complementari
7. Educatiu, potenciant les capacitats de la persona usuària
8. Tècnic, realitzat per personal qualificat

Art.5 OBJECTIUS DEL SERVEI

1. Millorar la qualitat de vida de les persones o grups familiars amb dificultats en la seva autonomia.
2. Prevenir o retardar l'internament innecessari de persones que, amb una alternativa adequada, podrien continuar vivint en el seu medi habitual, així com afavorir la integració familiar i comunitària a persones en processos de desinstitucionalització.
3. Atendre situacions de risc familiars que perjudiquin alguns dels seus membres.
4. Promoure la convivència de la persona beneficiària en el seu grup familiar i en el seu entorn comunitari.
5. Afavorir el desenvolupament de capacitats personals d'hàbits de vida adequats i d'habilitats socials que permetin un millor desenvolupament autònom.
6. Col·laborar amb la família en els casos en què aquesta, per si mateixa no pugui atendre totalment les necessitats de la vida diària de les persones que l'integren.

Art. 6 BENEFICIARIS

1. Amb caràcter general, ho poden ser les persones que estiguin empadronades a l'Ajuntament de Consell.
2. Amb caràcter prioritari, ho són totes aquelles persones majors amb dificultats d'autonomia personal, persones amb discapacitats definitives o temporals que afecten la seva autonomia personal, i famílies o nuclis de convivència amb situacions relacionals conflictives, famílies desestructurades o multiproblemàtiques amb menors en situació de risc psicosocial. Els criteris que s'apliquen per a la concessió del servei son els següents:
 - Grau de discapacitat o dependència , amb valoració prèvia de l'organisme competent
 - Dificultats personals especials, amb valoració tècnica prèvia de la situació psicosocial de la persona
 - Situació familiar, amb valoració prèvia de la xarxa de suport social de la persona usuària.
 - Característiques de l'habitatge, prèvia valoració de les condicions de l'hàbitat de la persona usuària
3. Excepcionalment , prèvia justificació i en benefici de les pròpies persones beneficiàries es poden acceptar casos que no reuneixin les condicions del punt 1 i 2 d'aquest article.

Art.7 DRETS DE LES PERSONES BENEFICIARIES

Les persones usuàries tenen els drets següents:

1. Dret a accedir 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 al servei, 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 l'administració, 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 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 de Consell.
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.

Art.8 DEURES DE LES PERSONES BENEFICIARIES

Les persones usuàries tenen els deures següents:

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 tècnica 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 tingui 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.

Art. 9 ACTUACIONS DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

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

1. **Actuacions de caràcter domèstic:** son activitats i tasques quotidianes que es realitzen a la llar del beneficiari, relacionades amb l'alimentació, la roba i adequació i manteniment de l'habitatge.
2. **Actuacions de caràcter personal.** Son activitats i tasques que recauen sobre la pròpia persona beneficiària, entre d'altres cal destacar: ajuda directe per vestir-se i menjar, control de medicació, suport a la mobilització i a la higiene personal, companyia dintre i fora del domicili, etc.
3. **Actuacions de caràcter educatiu.** Dirigides a fomentar hàbits de conducta i adquisició d'habilitats bàsiques. Entre d'altres cal destacar la organització de l'economia familiar, formació d'hàbits convivencials i competència parental.
4. **Actuacions de caràcter integrador:** dirigides a fomentar la participació de la persona beneficiària a la comunitat com poden ser activitats que possibilitatin l'accés a esdeveniments culturals d'aquelles persones que per la seva situació hi tenen difícil accés, el préstec de llibres i revistes i la visita a exposicions
5. **Actuacions de caràcter rehabilitador:** aquells conjunts d'actuacions de caràcter formatiu i de suport psicosocial dirigides al desenvolupament de les capacitats personals i a la integració de la persona beneficiària en la seva unitat de convivència i en el seu context relacional i el suport emocional a les persones cuidadores.
6. **Actuacions de caràcter tècnic:** Informació sobre ajudes tècniques i adaptació funcional de la llar.
 - Les grues per a la mobilització de persones incapacitades
 - Els matalassos antiescares
 - Petites obres per a l'eliminació e barreres arquitectòniques o instal·lacions d'instruments que faciliten l'autonomia personal

Art. 10 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

- **GESTIÓ DEL SERVEI**

El Servei d'Ajuda a Domicili és competència de l'Ajuntament de Consell. El mateix assumeix la titularitat del Servei.

El servei es presta de dilluns a divendres de les 7:00h a les 14:00h, excepte els festius.

- **FUNCIONAMENT DEL SERVEI**

- **CONDICIONS, PROCEDIMENT I LLISTA D'ESPERA DEL SAD**

Condicions:

- El servei no supleix baix cap circumstància la responsabilitat de la persona - família. La /el Treballador/a familiar només realitzarà les tasques establertes en el Pla de Treball.
- En cas de que el personal tècnic hagi d'utilitzar claus del domicili per accedir-hi, ho faran baix l'autorització prèvia i signada per la persona beneficiària o un familiar.
- La persona beneficiària, o representant legal signarà un acord amb l'Ajuntament, per a iniciar el servei, on quedaran recollides les condicions, els drets i deures d'ambdues parts, signat per la persona usuària o representant legal i per part de la institució, el tècnic o la tècnica responsable del SAD.
- Qualsevol queixa o suggeriment es podrà fer al full de queixes que hi haurà a disposició de les persones beneficiàries o representants.
- Es garantirà sempre la prestació del SAD durant les vacances, permisos, i baixes del/de la TF, tret de casos excepcionals i d'acord amb les possibilitats del servei.
- Les tasques a realitzar en el domicili seran fixades pel pla de treball elaborat pel personal tècnic i la família d'acord amb les necessitat de cada cas.
- Durant la prestació del servei, la persona usuària ha d'estar present en tot moment. En cas de que el/la T.F vagi al domicili a l'hora convinguda i no hi trobi ningú, en aquests casos es considerarà que el servei ha estat prestat.
- La forma de contacte amb el/la treballador/a familiar fora de les hores del servei serà únicament i exclusiva mitjançant el/la treballador/a social i no es recorrerà a formes de localització particular.

El/la treballador/a familiar és un personal tècnic que realitza una feina remunerada i no pot acceptar cap tipus de gratificació per part de les persones beneficiàries o familiars. La persona beneficiària s'abstindrà, per tant, de donar-n'hi.

- **GESTIÓ DEL SERVEI**

El Servei d'Ajuda a Domicili és competència de l'Ajuntament de Consell. El mateix assumeix la titularitat del Servei.

El servei es presta de dilluns a divendres de les 7:00h a les 14:00h, excepte els festius.

- **FUNCIONAMENT DEL SERVEI**

- **CONDICIONS, PROCEDIMENT I LLISTA D'ESPERA DEL SAD**

Condicions:

- El servei no supleix baix cap circumstància la responsabilitat de la persona - família. La /el Treballador/a familiar només realitzarà les tasques establertes en el Pla de Treball.
- En cas de que el personal tècnic hagi d'utilitzar claus del domicili per accedir-hi, ho faran baix l'autorització prèvia i signada per la persona beneficiària o un familiar.
- La persona beneficiària, o representant legal signarà un acord amb l'Ajuntament, per a iniciar el servei, on quedaran recollides les condicions, els drets i deures d'ambdues parts, signat per la persona usuària o representant legal i per part de la institució, el tècnic o la tècnica responsable del SAD.
- Qualsevol queixa o suggeriment es podrà fer al full de queixes que hi haurà a disposició de les persones beneficiàries o representants.
- Durant les vacances i permisos del/de la TF, el SAD el prestarà un substitut/a en el cas de període de vacances llargs (1 mes) , i no es prestarà en períodes de vacances curts (1 setmana – 10 dies), a no ser casos excepcionals i d'acord amb les possibilitats del servei.
- Les tasques a realitzar en el domicili seran fixades pel pla de treball elaborat pel personal tècnic i la família d'acord amb les necessitat de cada cas.
- Durant la prestació del servei, la persona usuària ha d'estar present en tot moment. En cas de que el/la T.F vagi al domicili a l'hora convinguda i no hi trobi ningú, en aquests casos es considerarà que el servei ha estat prestat.
- La forma de contacte amb el/la treballador/a familiar fora de les hores del servei serà únicament i exclusiva mitjançant el/la treballador/a social i no es recorrerà a formes de localització particular.
- El/la treballador/a familiar és un personal tècnic que realitza una feina remunerada i no pot acceptar cap tipus de gratificació per part de les persones beneficiàries o familiars. La persona beneficiària s'abstindrà, per tant, de donar-n'hi.

Procediment per accedir al servei:

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

- Recepció de la demanda: que efectua la mateixa persona beneficiària, familiars o una altra persona que coneix la situació. La família o persona interessada realitza la demanda a/la

treballador/a social i es recull la documentació acreditativa de les circumstàncies individuals i familiars.

- Anàlisi i Valoració de la demanda: es realitza una valoració de la demanda i un estudi dels elements relatius al problema de necessitat (capacitat d'autonomia física, psíquica i social, situació i composició familiar, aspectes socials).
- Resolució. Elaboració d'una proposta d'aprovació o de denegació del cas d'acord amb els criteris establerts en el present reglament.
- Comunicació a la persona interessada de la resolució adoptada.
- Acord de prestació, compromís amb la persona beneficiària i/o familiars i la institució de les condicions sobre les quals es presta el servei, pla de feina que s'hagi de desenvolupar i import a pagar si es el cas segons l'Ordenança Municipal en vigor.

Llista d'espera:

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

Posteriorment els Serveis Socials podran establir un barem per valorar la situació de necessitat per a l'accés al SAD i regular l'ordre d'entrada a través d'un sistema de puntuació

○ INTERVENCIÓ ASSISTENCIAL

- Juntament amb la treballadora familiar, es mantindran espais de coordinació i de traspàs de informació, anàlisi i evolució del cas per tal d'ajustar el pla de treball i registrar la intervenció a la base de dades
- Seguiment del cas per part de la treballadora familiar: S'emprarà un full de seguiment d'atenció prestada on es registraran les incidències, hores realitzades,...
- En quant al repartiment del menjar a domicili, l'horari de distribució es realitzarà entre les 13:00h i les 14:00 hores.
- En cas de rebre el menjar a domicili, la persona beneficiària o responsable es compromet a retornar el tèrmic del dia anterior, una vegada utilitzat, en bones condicions de neteja.
- Els menús seran confeccionats pel personal tècnic responsable del servei assessorats per persones qualificades en dietètica o alimentació.

○ REVISIONS I MODIFICACIONS

Una vegada assignat el servei d'Ajuda a Domicili es comprovarà que les dades proporcionades per les persones beneficiàries són certes, en cas contrari es procedirà a la

correcció de les mateixes. Així mateix es procedirà a l'actualització de les dades econòmiques de la unitat de convivència de forma anual.

També podran ser revisats els horaris de les prestacions establerts, reservant el dret per part dels Serveis Socials de fer les modificacions oportunes en base a l'estat de necessitat de la persona beneficiària i a la demanda existent en cada moment.

○ **SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI**

- **Avaluació del cas.** Regularment l'equip del SAD anirà avaluant conjuntament el Pla de Treball individual amb la intenció de mesurar el grau de consecució dels objectius que s'havien proposat inicialment, el grau de satisfacció de la persona usuària i de les incidències sorgides.
- **Avaluació del SAD anual:** ha de ser avaluat amb l'objecte de millorar la seva eficiència i eficàcia, així com aprofundir en la qualitat del servei que presta.
- **Memòria anual de dades** que reflecteixi la situació del servei.

Art. 11 FINANÇAMENT DEL SERVEI

El servei d'ajuda a domicili es pot finançar amb les aportacions del Govern de les Illes Balears, del Consell Insular, de l'Ajuntament i de les pròpies persones beneficiàries.

1. El preu públic i barem de subvencions del SAD serà aprovat pel plenari de la corporació local.
2. El pagament del preu serà sempre a mes vençut de la prestació del servei i es pagarà dins la primera setmana del mes següent.
3. El retard de dues mensualitats en el pagament suposarà la baixa del la persona beneficiària al servei.
4. La baixa es comunicarà mitjançant notificació i es disposarà d'un termini de 15 dies per presentar al·legacions que s'estimin pertinents.
5. Per determinar la participació de la persona beneficiària, es basarà en l'ordenança fiscal reguladora de la taxa de prestació de serveis assistencials.

Art. 12 RECURSOS HUMANS I FUNCIONS DEL PERSONAL TÈCNIC

El SAD 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 un/a professional de Treball Social i un tècnic o tècnica sociosanitari en el domicili i un/a auxiliar administratiu

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

En relació amb les **ràtios**, s'estableix el següent:

a) Els treballadors i les treballadores socials d'atenció comunitària poden tramitar, simultàniament, un màxim de 50 expedients de seguiment del SAD.

b) Els treballadors i les treballadores familiars amb un contracte d'entre 35 i 37,5 hores setmanals han de prestar un màxim de 30 hores d'atenció directa a les persones usuàries. La resta, fins a la totalitat de la jornada laboral, s'ha de destinar al desplaçament, la supervisió, la formació, el treball en equip, etc.

c) Les entitats que duen a terme serveis d'ajuda a domicili han de disposar d'un pla de formació contínua del personal.

○ **FUNCIONS DEL TREBALLADOR/A SOCIAL**

- Estudi i valoració de les necessitats i dels recursos de la comunitat
- La informació, l'assessorament i l'orientació a la població sobre l'ajuda a domicili i forma d'accés al servei
- El contacte i acords amb entitats i serveis del municipi susceptibles de captar, derivar o col·laborar amb el servei, entitats o voluntaris, en especial amb la xarxa sanitària i escolar
- Recepció de la sol·licitud, valoració de la situació
- Anàlisi en el si de l'equip del tipus de intervenció que s'hagi de donar i el personal més adequat a la situació de necessitat
- Coordinació de tot el personal tècnic i voluntaris que intervinguin
- Intervenció en els processos de seguiment i avaluació de cada cas i del servei, en el si de l'equip.
- Estimulació i potenciació de la participació ciutadana i del voluntariat
- Coordinació tècnica amb els recursos emprats a cada cas.
- Realització d'estudis i anàlisi de la demanda que afavoreixen la planificació de les necessitats

○ **FUNCIONS DEL PERSONAL TÈCNIC SOCIOSANITARI EN AJUDA A DOMICILI**

Els treballadors/es familiars han de participar en les sessions de l'equip de coordinament i corresponsalment, fent un treball interdisciplinari amb la resta de professionals.

Correspon al treballador familiar l'execució del pla de treball acordat pel SAD. Aquest podrà ser assistencial, preventiu, orientatiu, de suport, i/o educatiu.

Funcions:

- Funcions relacionades amb la organització de la llar, que comprèn:
 - Organització o manteniment de la llar
 - Higiene personal
 - Comprar
 - Ajudar a cuinar en el propi domicili
 - Distribució del menjar preparat al domicili .
- Funció preventiva
 - Control del règim alimentari, del control de l'ús del medicament, etc.
 - Incentivar el control d'ús de vacunacions d'infants
 - Observar i comunicar el comportament psicològic de les persones que integren la família
 - Educar per al compliment correcte dels tractaments mèdics de les malalties de les persones que integren la família
 - Educar per al compliment correcte dels tractaments mèdics de les malalties de les persones que integren la família
 - Informar i donar suport per accedir als recursos comunitaris
 - Detectar problemes d'integració educativa i d'integració social
 - Específicament, detecció de possibles maltractaments físics, emocionals, negligència o de situacions de clara incompetència parental amb menors i de descendents a progenitors.
- Funcions d'orientació
 - Modificacions d'hàbits de neteja i d'alimentació i organització i economia familiar
- Organització i economia familiar
 - Entrenament d'habilitats de caràcter domèstic, personal i social.
 - Implicar a la família en la col·laboració en les tasques quotidianes i facilitar-li de 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
- Relacions convivencials
 - Ajudar a la família a definir els rols paterns i l'assumpció de responsabilitats

- Ajudar a la família a desenvolupar actituds positives i d'integració i col·laboració a l'entorn social
- Facilitar la participació de les persones beneficiàries en els centre i serveis d'interès social.
- Desenvolupar en la família actituds de col·laboració mútua
- Estimular als pares i/o mares a modificar les seves respostes cap als seus fills/filles, de manera que això afavoreixi una manera més adequada resolució de conflictes entre progenitors i descendents.
- Dins de l'equip
 - Participar en el disseny del projecte individual
 - Participar en el disseny de les tècniques i estratègies de motivació a les persones beneficiàries.
 - Participar en el seguiment del servei, facilitant informació sobre l'evolució del cas.
 - Col·laborar amb les tasques de sistematització i registre de la informació.

Art. 13 DOCUMENTACIÓ QUE COM A MÍNIM CONSTARÀ A L'EXPEDIENT DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

1. Full de demanda i valoració de Serveis Socials en casos de nova incorporació
2. Incoació d'expedient i alta a la base de dades Història Social Integrada (HSI) on constarà:
 - a. Dades de indentificaicó
 - b. Diagnòstic socifamiliar
 - c. Objectius a treballar
 - d. Prestacions
 - e. Intervenció social i seguiment
3. Estudi de la participació econòmica de la persona usuària i, si precisa d'ajuda, proposta d'exempció, la persona aportarà els justificants dels ingressos i despeses
4. Contracte assistencial (acord de la restació del servei)

Documentació que ha de presentar la persona beneficiària o persona interessada

- Fotocopia del DNI de la persona beneficiària.
- Fotocòpia de la Targeta Sanitària de la persona beneficiària.
- Informe mèdic de la persona beneficiària, assenyalant la medicació prescrita.
- Certificat d'empadronament i convivència.

- Justificació d'ingressos de la persona beneficiària
- Qualsevol altra que Serveis Socials consideri necessari en funció de les característiques del nucli de convivència. (Certificat de discapacitat, llibre de família, etc.)

Art. 14 CESSAMENT DEL SERVEI

Les baixes podran ser de dos tipus:

- Temporals: per motiu d'ingrés hospitalari temporal, trasllat transitori de la persona beneficiària. En aquest cas, la suspensió coincidirà amb el temps de trasllat.
- Definitives: les baixes hauran de ser comunicades a Serveis Socials el més aviat possible si és per un fet no previst (involuntària). Si és una baixa voluntària haurà de ser comunicat amb una setmana d'antelació. Aquesta comunicació afecta tant a les baixes temporals com a les definitives.

Les causes d'extinció del SAD seran:

1. La resolució de la situació objecte de la prestació
2. La defunció de la persona
3. El canvi de municipi de residència
4. L'incompliment dels acords (tècnics i econòmics)
5. La manca de col·laboració de la persona usuària i /o la família beneficiària.
6. L'ocultament o falsedat en les dades que s'havien tingut en compte per a la concessió del servei
7. Altres causes de caràcter greu que impossibilitin la prestació del servei.
8. Per renúncia de la persona beneficiària

MODEL DE CONTRACTE ASSISTENCIAL



AJUNTAMENT DE CONSELL

ACORD DE PRESTACIÓ DEL SERVEI AJUDA A DOMICILI (SAD)

El Sr./Sra. amb DNI
sol·licita el Servei Ajuda a Domicili (SAD), que presta l'ajuntament, en benefici del Sr./Sra.
....., amb DNI, nascut/da el
..... i amb domicili al carrer
núm. del municipi de Consell, i amb el telèfon/s :

ACORDA amb els Serveis Socials Municipals el desenvolupament d'un programa de treball d'ajuda a domicili i accepta mitjançant la signatura del present acord les condicions sota les quals s'oferirà el servei, que són les següents:

1. Les persones sotasignants estan d'acord amb els continguts de la programació del treball d'ajuda a domicili elaborat i establert juntament amb el/la Treballador/a Social (TS)

1.1. Els objectius plantejats són els següents:

- Millorar la qualitat de vida de les persones o grups familiars amb dificultats en la seva autonomia.
- Prevenir o retardar l'internament innecessari de la persona, i

afavorir la integració familiar i comunitària a persones en processos de desinstitucionalització.

- Atendre situacions de risc familiars que perjudiquin alguns dels seus membres.
- Promoure la convivència de la persona beneficiària en el seu grup familiar i en el seu entorn comunitari.
- Afavorir el desenvolupament de capacitats personals d'hàbits de vida adequats i d'habilitats socials que permetin un millor desenvolupament autònom.
- 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.

1.2. Les tasques a realitzar per el/la Treballador/a Familiar (TF) seran les següents:

ACTUACIONS DE CARÀCTER DOMÈSTIC

- Servei de Menjar a Domicili
- Compra i preparació de Menjar
- Suport a la neteja de la llar
- Acompanyament a la compra
- Rentat, repàs i planxat de roba
- Altres

ACTUACIONS DE CARÀCTER PERSONAL

- Suport per vestir-se i menjar
- Control de medicació
- Suport a la mobilització
- Suport a la higiene personal
- Petites cures
- Altres

ACTUACIONS DE CARÀCTER EDUCATIU

- Suport per a potenciar habilitats bàsiques i socials
- Suport per l'organització i administració econòmica
- Suport per potenciar hàbits sanitaris i higiènics
- Suport per potenciar hàbits saludables
- Col·laboració en el seguiment de l'escolarització
- Suport en competències parentals
- Altres

ACTUACIONS DE CARÀCTER INTEGRADOR.

- Suport de caràcter formatiu
- Suport psicosocial dirigides al desenvolupament de les capacitats personals
- Suport per la integració de la persona en la seva unitat de convivència i en el seu context relacional
- Suport emocional a les seves persones cuidadores
- Acompanyament a gestions diverses
- Altres

L'horari d'atenció a la persona usuària serà.....

2. La programació de treball establerta és modificable si les necessitats del SAD ho exigeixen. El possible canvi tindrà lloc sols quan no perjudiqui substancialment la persona atesa.
3. La programació del treball establert, no podrà ser modificada sense el coneixement i acord previ dels sotassignats, llevat de situacions puntuals d'extrema urgència i que haurà de valorar el/la TF responsablement.

4. La forma de contacte amb el/la TF fora d'hores de servei serà única i exclusivament mitjançant el/la TS i no es recorrerà a formes de localització particular.
5. Durant les vacances i permisos del/de la TF, el SAD el prestarà un substitut/a en el cas de període de vacances llargs (1 mes), i no es prestarà en períodes de vacances curts (1 setmana – 10 dies), a no ser casos excepcionals i d'acord amb les possibilitats del servei.
6. Les persones beneficiàries tenen dret a que sigui respectada en tot moment la seva individualitat i dignitat personal, a rebre la prestació adequadament, a ser informats de les possibles modificacions que puguin produir-se en el règim de la prestació, a la intimitat i confidencialitat, i a exercir el seu dret a queixa conforme a les disposicions vigents.
7. El/la TF és una persona professional que realitza una feina remunerada i no pot, en cap concepte acceptar cap tipus de gratificació econòmica. Les persones beneficiàries s'abstindrà, per tant de donar-n'hi.
8. Els Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'ajuntament es reserven el dret de suprimir l'ajuda a domicili ofrenada en un cas quan l'actitud de l'usuari i / o familiars impossibiliti la consecució dels objectius previst o bloquegi les tasques a desenvolupar per el/la TF quan no es respectin qualsevol de les condicions del present acord, així com quan es valori que ja s'han aconseguit els objectius plantejats inicialment.
9. S'estableix un període de prova de quinze dies a partir de la signatura del present acord, amb la finalitat d'ajustar la programació del treball previst a les necessitats del cas.
10. La persona beneficiària ha d'estar present, en tot moment durant la prestació del servei, i mantenir una actitud col·laboradora, (ell o la família), en la mesura del possible, facilitant la tasca del/la TF.
El/la TF no ha de tenir les claus dels domicilis d'aquests i en cap moment es donarà el servei durant les vacances de les persones beneficiàries.
11. Quan el/la la TF vagi al domicili i no hi trobi a ningú, ha de deixar una tarja notificant la seva estada al domicili, considerant en aquests casos, el servei com a prestat.
12. La persona beneficiària queda assabentat del compromís que adquireix al rebre el SAD i d'abonar la quantitat de€/hora. Aquesta operació s'ha de realitzar per domiciliació bancària, per mesos vençuts i dins els 10 primers dies. La quota serà la fixada a la Ordenança fiscal vigent, reguladora de la Taxa del Servei. El preu s'actualitzarà anualment i es contemplarà la pujada anual del IPC.
13. El/la TS realitzarà visites periòdiques, sempre que ho permetin les necessitats del servei, al domicili de les persones beneficiàries per revisar el funcionament i qualitat del SAD.
14. La persona beneficiària notificarà al/a la TS qualsevol modificació en la situació social, personal o sanitària, que pugui afectar al SAD.
15. La durada de l'Acord serà considerada indefinida, tret que per part de l'usuari o del la família es doni un incompliment dels objectius fixats, manca de col·laboració de l'usuari i la família beneficiària, altres causes que impossibilitin la prestació del Servei, o bé per renúncia de la persona interessada. Les baixes podran ser considerades de caràcter temporal (ingrés hospitalari temporal, trasllat transitori, ...) o bé de caràcter definitiu.
Les baixes hauran de ser comunicades als Serveis Socials el més aviat possible si és per un fet no previst (involuntària) i si és una baixa voluntària haurà de ser comunicat amb una setmana d'antelació.
16. El present Acord estarà en vigor mentre es mantingui la condició de client o clienta.
Qualsevol de les parts podrà donar per finalitzada la relació, sempre que es comuniqui per escrit amb 15 dies d'antelació.

Un cop enteses i acceptades les bases d'aquest acord, les dues parts el signen de mutu acord.

La persona beneficiària o persona responsable

Treballador/a Social

A Consell, dia de de 20.....