



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ  
MALLORCA**

La Corporación Plenaria en sesión celebrada el día 29 de octubre actual, aprobó definitivamente la Ordenanza reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio y del Servicio de Teleasistencia domiciliaria. Una vez resueltas y desestimadas las alegaciones presentadas por los interesados en el periodo de información pública se entiende aprobado definitivamente el texto aprobado provisionalmente por el Pleno en la sesión celebrada el día 30/07/09, teniendo en cuenta que tras su publicación y cumplidos los plazos dispuestos en los artículos 65.2 de la Ley 7/85 de 2 abril reguladora de las Bases de Régimen Local y el artículo 113 de la Ley 20/2006 municipal y de Régimen Local de les Illes Balears entrará en vigor el día 1 de enero de 2010:

**ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO  
Y DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL MUNICIPIO DE CALVIÀ**

El art. 9.2 de la Constitución Española ordena a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

El Estatuto de Autonomía de las Islas Baleares establece en el art. 12 los principios rectores de la actividad pública, disponiendo que las instituciones propias de la comunidad autónoma deben promover, entre otras, la cohesión social y el acceso a los servicios públicos y el derecho a la protección social.

El artículo 4.1 a) de la Ley 7/85 de 2 de abril reguladora de las bases de régimen local dispone que le corresponde al municipio la potestad reglamentaria dentro de la esfera de sus competencias. El artículo 25.2 k) atribuye al municipio la competencia de la prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserciones sociales.

Los municipios son instrumentos fundamentales en las políticas de servicios sociales por su proximidad a los ciudadanos. El artículo 29 de la Ley 20/06 de 15 de diciembre municipal y de régimen local de les Illes Balears, otorga a los municipios, además de las competencias derivadas de la legislación básica del Estado y del ejercicio de las que puedan ser delegadas, la regulación y prestación de los servicios de atención a las personas, de los servicios públicos de asistencia primaria y fomento de las políticas de acogida de las personas inmigrantes y la regulación y desarrollo de los procedimientos, estructuras organizativas y políticas para la participación ciudadana en la vida local, así como la elaboración y aprobación de programas de fomento del voluntariado y asociacionismo.

El artículo 21 de la Ley 4/09 de Serveis Socials de les Illes Balears establece que las prestaciones del sistema público de servicios sociales pueden ser técnicas, económicas y tecnológicas. Define la atención domiciliaria como una prestación técnica y la teleasistencia domiciliaria como una prestación tecnológica.

Asimismo el artículo 38.1 a) de la mencionada Ley 4/09 establece que le corresponde a los municipios crear, organizar y gestionar los servicios sociales que consideren necesarios dentro de su municipio, tanto propios como delegados por otras administraciones, de acuerdo con la cartera de servicios sociales y el plan estratégico correspondiente y los planes estratégicos autonómico e

insular.

## **Artículo 1.- Disposiciones generales.**

La presente ordenanza regula las prestaciones domiciliarias de servicios sociales comunitarios en el municipio de Calvià.

A los efectos de la presente ordenanza las prestaciones anteriormente señaladas se definen de la siguiente manera:

- El Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación social básica destinada a facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía de las personas en su propio hogar, prevenir o tratar el deterioro individual y promover las condiciones favorables a las relaciones familiares y de convivencia, y de esta manera contribuir a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual, mediante la adecuada atención y soporte de tipo personal, doméstico, educativo y asistencial.
- El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria consiste en la prestación de un servicio que a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado en el centro de atención, permite a los usuarios desde su domicilio ponerse en contacto con el centro de atención durante las veinticuatro horas del día y los trescientos sesenta y cinco días del año y ser atendidos por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por sí mismo o movilizando otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad.

## **Artículo 2.- Objetivos.**

Los objetivos que se persiguen con la concesión de las prestaciones son los siguientes:

1. Mejorar la calidad de vida de las personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
2. Prevenir o retardar el internamiento innecesario de personas que con una alternativa adecuada, pueden seguir viviendo en su medio habitual.
3. Atender situaciones familiares inadecuadas que perjudiquen a algunos de sus miembros.
4. Promover la adecuada convivencia de la persona usuaria en su grupo familiar y en su entorno comunitario.
5. Favorecer el desarrollo de las capacidades personales, de hábitos de vida adecuados y de habilidades sociales que permitan un mejor desarrollo autónomo.
6. Colaborar con la familia en los casos en que ésta, por sí misma, no pueda atender totalmente las necesidades de la vida diaria de sus miembros.

## **Artículo 3.- Beneficiarios**



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ  
MALLORCA**

3.1.- Podrán ser personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio:

Toda persona o familia, empadronada y residente en Calvià en primera residencia, que por razones físicas, psicológicas y/o sociales presente incapacidades o dificultades y necesite de forma transitoria o por tiempo indeterminado soporte para la realización de las actividades esenciales de la vida diaria.

Con carácter prioritario lo serán las personas mayores con dificultades de autonomía personal, las personas con discapacidad definitiva o temporal que afecte a su autonomía personal; así como las familias o núcleos de convivencia con menores en situación de riesgo psicosocial.

3.2.- Podrán ser personas beneficiarias del servicio de teleasistencia:

Toda persona empadronada y residente en Calvià en primera residencia, mayor de 65 años o aquellas que siendo menores de dicha edad tengan discapacidad física o sensorial o sean personas en situación de riesgo debido a su estado de salud, que no presenten un trastorno mental que impida la correcta utilización del servicio y que residan solos o sin supervisión familiar o de otro tipo, durante espacios de tiempo a lo largo del día.

3.3.- Ambos servicios podrán solicitarlo los posibles beneficiarios mayores de edad con capacidad de obrar o sus familiares.

**Artículo 4.- Derechos y deberes de las personas usuarias.**

4.1- Las personas beneficiarias del SAD y del servicio de teleasistencia tendrán los siguientes derechos:

- a) Que les sea respetada en todo momento su individualidad y dignidad personal, así como su intimidad y la confidencialidad de sus datos.
- b) Recibir la prestación con los requisitos técnicos adecuados.
- c) Ser informados puntualmente de las modificaciones que puedan producirse en el régimen de la prestación.
- d) Ejercer el derecho de queja conforme a las disposiciones vigentes.
- e) Exigir la oportuna identificación a todas las personas que con motivo del servicio accedan a su domicilio.

4.2.- Los deberes de las personas usuarias son:

- a) Aportar a petición del Ayuntamiento, la información veraz y la documentación sobre las circunstancias personales, familiares sociales y económicas que determinen la necesidad de la prestación.
- b) Comunicar cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pueda dar lugar a la modificación, suspensión o extinción de la prestación del servicio y comunicarlo con antelación suficiente.
- c) Corresponsabilizarse en comprometer con sus propios recursos económicos las atenciones necesarias para un óptimo desarrollo del servicio en función de su capacidad económica y patrimonial. También se tendrán en cuenta la capacidad económica y patrimonial de sus familiares en el grado y obligación que así lo determine el Código Civil.
- d) Facilitar las tareas que realicen los profesionales y ser correcto en el trato.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ  
MALLORCA**

- e) Permitir la entrada de los profesionales que vayan al domicilio, por razón del servicio.
- f) Comunicar al menos con cinco días de antelación cualquier ausencia del domicilio que impida la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- g) Ajustarse a las tareas designadas y a no exigir el cumplimiento de otras tareas o de otros horarios, no establecidos por el técnico municipal. Los cambios en este sentido tendrán que ser solicitados al trabajador social responsable de la prestación (SAD).
- h) Aceptar los cambios que por razones justificadas se produzcan tanto en relación a los horarios como en relación al personal asignado para la prestación del servicio (SAD).
- i) Solicitar la valoración del grado de dependencia en función del cual se puede acceder a las prestaciones que otorga la ley estatal de referencia, excepto en aquellos casos en que el trabajador social deduzca claramente que no es susceptible de obtenerlo.

## **Artículo 5.- Organización del servicio**

### **5.1.- Horario general de la prestación**

5.1.1.- El horario del servicio de ayuda a domicilio será el siguiente:

- a) Con carácter ordinario será de lunes a viernes de 7:00h a 21:00h, exceptuando los días festivos.
- b) La prestación del servicio en sábados, domingos y festivos será excepcional y sólo para aquellos casos de usuarios sin familia, y previa propuesta argumentada por el técnico municipal de referencia.
- c) Se establece un número de horas mínimas de 1 hora semanal y un número máximo de 5 horas semanales por beneficiario.
- d) Las horas asignadas incluyen la parte correspondiente a los desplazamientos entre el anterior y posterior servicio a realizar.
- e) El horario de la prestación así como el número de horas serán los fijados por los técnicos municipales de acuerdo con las necesidades de cada caso, en función de la valoración técnica que se lleve a cabo. Éste podrá ser modificado por el profesional en función del procedimiento desarrollado en el artículo 8 de esta ordenanza, así como por cuestiones relativas a la organización del servicio.

5.1.2.- La prestación del servicio de teleasistencia será de forma continuada todos los días del año y las veinticuatro horas del día.

### **5.2.- Actuaciones básicas.**

Las actuaciones a realizar en cada caso serán las que defina el trabajador social de referencia, en función de la valoración efectuada y de los objetivos del plan de trabajo. El profesional encargado de cada caso deberá solicitar los informes necesarios para poder realizar una valoración de las demandas recibidas, así como una programación de las actividades a realizar, un seguimiento y evaluación de las mismas.

El catálogo de actuaciones del SAD es el siguiente:



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ  
MALLORCA**

1. Actuaciones de carácter doméstico. Son aquellas actividades y tareas cotidianas que se realicen en el hogar, dirigidas al apoyo de la autonomía personal. Entre otras, cabe destacar las relacionadas con la alimentación, el vestido, así como el mantenimiento y la adecuación de la vivienda. Estas actuaciones serán realizadas de manera excepcional en función de las características de la unidad familiar.
2. Actuaciones de carácter personal. Son aquellas actividades y tareas que recaen sobre la propia persona beneficiaria y van dirigidas a mantener su bienestar personal y social. Entre otras, cabe destacar: higiene personal, ayuda directa para vestirse y comer, control de la medicación, ayuda a la movilidad y compañía, dentro y fuera del domicilio.
3. Actuaciones de carácter educativo. Dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas. Entre otras, cabe destacar: organización económica y familiar, formación de hábitos de convivencia y competencia parental.
4. Actuaciones complementarias de carácter integrador. Son aquellas dirigidas a fomentar la participación de la persona usuaria a su comunidad.
5. Actuaciones de carácter rehabilitador. Aquel conjunto de actuaciones de carácter formativo y de apoyo dirigidas al desarrollo de las capacidades personales y a la integración de la persona beneficiarias.

El servicio de teleasistencia domiciliaria llevará a cabo las siguientes actuaciones:

1. Atención personalizada y continua a través del teléfono.
2. Seguimiento social.

### **5.3.- Duración del servicio.**

5.3.1.-El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene carácter transitorio. La resolución que se dicte al respecto deberá indicar la fecha de inicio de la prestación del servicio. La finalización dependerá de los distintos supuestos establecidos en el artículo 13 "baja del servicio".

5.3.2.- El período por el que se concede el servicio de teleasistencia es indefinido, siempre y cuando persistan las condiciones iniciales. La finalización dependerá de los distintos supuestos establecidos en el artículo 13 "baja del servicio".

### **Artículo 6. Documentación.**

La solicitud de los servicios domiciliarios deberá ir acompañada de los siguientes documentos del solicitante y de todos los miembros que conviven en el mismo domicilio:

- Fotocopia del DNI
- Fotocopia del libro de familia, en su caso.
- Justificación de ingresos del beneficiario y de la unidad de convivencia (declaración anual de renta o certificación de imputaciones de IRPF, pensiones y nóminas, y otros en función de las características del caso)
- Fotocopia de las cuentas corrientes, libretas de ahorro así como la documentación que acredite en su caso los saldos obtenidos por deuda pública, bonos, imposiciones a plazo, cédulas, letras del tesoro y títulos similares así como los dividendos obtenidos por



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ  
MALLORCA**

- participación en sociedades.
- Informe médico del beneficiario según modelo, señalando el tratamiento prescrito, o en su sustitución, aquel informe con el que ya cuente el solicitante.
  - En el caso de personas con discapacidad, fotocopia del dictamen de resolución de grado emitido por organismo oficial competente.
  - Declaración responsable relativa a bienes patrimoniales muebles o inmuebles propiedad de la unidad de convivencia (en el caso de bienes de inmuebles deberá aportarse copia del Impuesto de Bienes Inmuebles)
  - Fotocopia de la tarjeta sanitaria o documento análogo.
  - Justificación de gastos del beneficiario y de la unidad de convivencia.
  - Resolución de grado de dependencia y de plan individual de atención de la Dirección General de Dependencia.
  - Autorización al tratamiento de sus datos en los ficheros informáticos y cesión de los mismos a las empresas y entidades gestoras para su exclusiva utilización en la gestión de la prestación solicitada.

### **Artículo 7.- Procedimiento ordinario común para SAD y Teleasistencia**

La tramitación y aplicación de los servicios domiciliarios se efectuará a través de los centros de servicios sociales del Servicio de Bienestar Social y Sanidad del Ajuntament, de conformidad con el procedimiento que se establece a continuación:

1.- Presentación de la solicitud de ayuda que se recepcionará por parte del trabajador social, acompañada de la documentación acreditativa de las circunstancias individuales y familiares.

2.- Análisis y valoración de la demanda y de la situación de necesidad que la genera. El objetivo es obtener los datos relativos a la situación personal, familiar, social económica, y de salud. Para emitir el dictamen de valoración técnica, el trabajador social llevará a cabo las siguientes acciones:

- Estudio de la documentación acreditativa.
- Entrevistas con el potencial beneficiario, sus familiares, y red de apoyo si la hubiera.
- Visita a domicilio.
- Comunicación con otros servicios intervinientes.
- Otras técnicas.

3.- Propuesta técnica de concesión o denegación del servicio a la jefatura de sección, con los argumentos correspondientes. En caso de concesión, propuesta del plan de trabajo.

4.- Notificación a las entidades gestoras del alta en el servicio.

5- Información al usuario y/o representante del mismo de la valoración realizada. En caso de que la devolución consista en la concesión del servicio, se procederá a la firma del documento de notificación.

## **Artículo 8.- Procedimiento especial para el SAD.**

Una vez informado al usuario y su representante de la valoración realizada en el Servicio de Ayuda a Domicilio se procederá de la siguiente manera:

1- Espacio de coordinación entre el trabajador social y el trabajador familiar donde se transmite objetivos, estrategia y actividades a realizar. Visita a domicilio, interprofesional, del trabajador social y el trabajador familiar a fin de llevar a cabo la presentación de la misma y, si fuera necesario, ajustar las actividades a realizar en el marco del servicio.

2- Elementos que definirán el plan de trabajo:

- Trabajador social de referencia.
- Trabajador familiar de referencia.
- Número de horas semanales asignadas. Horario de aplicación.
- Objetivos.
- Actividades del servicio.
- Acciones a desarrollar por parte del usuario y/o familiares.
- Fecha de inicio.
- Fecha de primera evaluación.

3- Seguimiento del servicio:

El trabajador social por procedimiento ordinario, efectuará seguimiento del caso mediante los siguientes métodos:

- a) Reuniones con el trabajador familiar asignada, o con representantes de la empresa gestora, si es el caso.
- b) Visitas a domicilio, como mínimo cada seis meses.
- c) Reuniones con profesionales de servicios relacionados.

Procedimiento:

- En caso de producirse incidencias en el desarrollo del servicio, se aplicarán los métodos anteriores
- Las incidencias relativas al incumplimiento por parte del beneficiario y/o familia, serán notificadas por parte de la empresa gestora a la jefatura de sección mediante el impreso destinado a tal fin.
- Las incidencias por incumplimiento del plan de trabajo por parte del trabajador familiar serán comunicadas por el trabajador social de referencia a la jefatura de sección. La jefatura del servicio solicitará a la empresa gestora información sobre los hechos, así como sobre las medidas a adoptar.
- El trabajador familiar no puede llevar a cabo cambios en el contenido y forma del servicio, ni realizar intervenciones que no han sido indicadas, con excepción de situaciones de urgencia que necesitan una intervención puntual, comunicándolo posteriormente al trabajador social.
- La empresa adjudicataria trasladará al trabajador social las hojas de seguimiento de cada caso, realizadas por los trabajadores familiares, en las cuales se indique el desarrollo de la actividad en el domicilio.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ  
MALLORCA**

- La empresa adjudicataria del servicio, si es el caso, tendrá acceso a los expedientes de historia social de los casos en activo bajo la supervisión de los funcionarios del servicio, y siempre con motivo de la aplicación del servicio.

### **Artículo 9.- Procedimientos especiales y excepcionales de SAD y Teleasistencia.**

Pueden someterse a un procedimiento especial y urgente con eliminación de trámites, aquellos casos de extrema urgencia que surjan de forma coyuntural y excepcional. Las resoluciones que se adopten en estos procedimientos así como las prestaciones que de ellas se deriven, tendrán un plazo de vigencia a determinar por el trabajador social, con el visto bueno de la jefatura de sección, y durante el cual el beneficiario procederá a formular la solicitud y a presentar la documentación. Transcurrido dicho plazo se iniciará el procedimiento ordinario, y se efectuará la nueva evaluación.

### **Artículo 10.- Lista de espera.**

Las personas que tengan derecho a recibir las prestaciones del domiciliarias porque reúnan el perfil requerido en este procedimiento, pero que no puedan gozar temporalmente por falta de capacidad de los servicios, se relacionarán en una lista de espera para ser atendidas cuando la disponibilidad del servicio lo permita siguiendo el orden estricto de entrada.

### **Artículo 11.- Asignación del Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia Domiciliaria.**

El fin de la valoración es clarificar las dificultades que presenta una persona para el desarrollo cotidiano de su vida, registrar los recursos de atención disponibles y poner en marcha un plan adecuado de atención y cuidados.

Los aspectos que se tendrán en cuenta para la valoración serán:

- Necesidad de ayuda para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- Capacidad económica de la unidad familiar.

11.1. -Necesidad de ayuda para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.  
Se valorarán:

- a) Dificultades generadas por enfermedad o deterioro físico, psíquico o sensorial.
- b) Ausencia de red familiar de apoyo para la realización de las actividades básicas de la vida diaria o dificultades de la misma para llevar a cabo dicho apoyo.

11.2.- Capacidad económica de la unidad familiar.

La capacidad económica de la unidad familiar se calculará según lo dispuesto en la ordenanza fiscal reguladora del servicio de ayuda a domicilio.

## **Artículo 12.- Precio del servicio de ayuda a domicilio**

El precio del servicio de ayuda a domicilio se regulará en la correspondiente ordenanza fiscal que será aprobada por la Junta de Gobierno Local.

## **Artículo 13.- Bajas del servicio.**

Las bajas podrán ser temporales o definitivas dependiendo de la causa que las determine.

13.1.- Tendrán la consideración de bajas temporales aquellas que signifiquen un cese temporal en la prestación del servicio como consecuencia de ingreso hospitalario del usuario o traslado temporal del domicilio habitual.

13.2- Las causas de la baja definitiva de la prestación del SAD serán:

- Por renuncia de la persona beneficiaria.
- Por resolución de la situación objeto de la prestación: cumplimiento de los objetivos fijados.
- Por cambio del municipio del usuario.
- Por incumplimiento de los acuerdos y los deberes de los adjudicatarios.
- Por la falta de colaboración del usuario y la familia beneficiaria.
- Por la modificación de la situación que determinó el inicio del servicio.
- Por ocultación o falsedad en los datos que se habían tenido en cuenta para la concesión del servicio.
- Por ingreso hospitalario y/o residencial del usuario.
- Otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del servicio.

13.3- La tramitación de la baja podrá ser:

A instancias del ciudadano: se requerirá que cumplimente el escrito a tal efecto.

A instancias del servicio: se comunicará mediante un escrito en el cual se haga constar el motivo y la fecha de finalización.

## **Disposición final.**

La presente ordenanza se publicará íntegramente en el BOIB tal y como dispone el artículo 70.2



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ  
MALLORCA**

de la Ley 7/85 de 2 de abril reguladora de las Bases de Régimen Local y el artículo 103 de la Ley 20/2006 municipal y de Régimen Local de les Illes Balears.

Tras su publicación y cumplidos los plazos dispuestos en los artículos 65.2 de la Ley 7/85 de 2 de abril reguladora de las Bases de Régimen Local y el artículo 113 de la Ley 20/2006 municipal y de Régimen Local de les Illes Balears entrará en vigor el día 1 de enero de 2010.

Calvià, a 30 de junio de 2009

La Teniente de Alcalde de 3ª Edad  
Servicios Sociales y Sanidad

Fdo: Mª Cristina de León Rodríguez.