

## **Secció III. Altres disposicions i actes administratius**

### **AJUNTAMENT DE PALMA**

#### **5360 Reglament de règim interior i règim jurídic bàsic del Servei de Promoció de l'Autonomia Personal**

El Ple de l'Ajuntament de Palma va aprovar definitivament, en sessió ordinària de 28 de maig de 2020, el Reglament de règim interior i règim jurídic bàsic del Servei de Promoció de l'Autonomia Personal

De conformitat amb aquest Acord plenari, a continuació es procedeix a publicar el seu text íntegre:

#### **REGLAMENT DE RÈGIM INTERIOR I RÈGIM JURÍDIC BÀSIC DEL SERVEI DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL**

L'article 7 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, estableix les competències impròpies, pròpies i delegades de les entitats locals.

La Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local deroga l'apartat k) de l'article 25.2. de la referida Llei 7/1985; en la qual s'enumerava com a competència dels municipis la prestació de serveis socials i de promoció i reinserció social.

El Decret Llei 2/2014, de 21 de novembre, de mesures urgents per aplicar a les Illes Balears la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local, estableix en el seu article 1.2. que les entitats locals de les Illes Balears seguiran exercint les competències que els atribueixen les lleis de la Comunitat Autònoma anteriors a l'entrada en vigor de la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local, de conformitat amb el que disposa la norma d'atribució, en règim d'autonomia i sota la seva pròpia responsabilitat, de conformitat amb el que estableix l'article 7.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local (article que fa referència a l'exercici de les competències pròpies dels municipis).

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, estableix que l'atenció a les persones en situació de dependència i la promoció de la seva autonomia personal s'han d'orientar cap a la consecució d'una millor qualitat de vida i autonomia personal, en un marc d'efectiva igualtat d'oportunitats, d'acord amb els objectius següents: facilitar una existència autònoma en el seu medi habitual, tot el temps que vulgui i sigui possible, i proporcionar un tracte digne en tots els àmbits de la seva vida personal, familiar i social, i facilitar la seva incorporació activa en la vida de la comunitat.

La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears estableix, en el seu Títol II- Capítol III quines són les prestacions que conformen l'àmbit dels Serveis Socials de les administracions públiques; distingint els Serveis Socials Comunitaris i els Serveis Socials Especialitzats.

Dintre dels Serveis Socials Comunitaris, la referida Llei diferencia entre els bàsics i els específics.

Els serveis de promoció de l'autonomia personal, oferits mitjançant serveis especialitzats, tenen per objecte oferir serveis comunitaris a les persones majors de la ciutat. La seva missió és facilitar al màxim la millora de la qualitat de vida de les persones majors de 60 anys que presenten dificultats d'autonomia personal en situació de risc social, en especial aïllament i manca de xarxa de suport familiar i/o social.

De conformitat amb l'objecte d'aquests serveis, els Casals d'Autonomia Personal formen part dels legalment definits com a Serveis Socials Comunitaris Específics, concretament s'ajusta al que estableix l'article 16 relatiu a les funcions d'aquest tipus de serveis socials. Aquest article diu:

“...Els serveis socials comunitaris específics tenen les següents funcions:

b) *L'atenció directa a col·lectius amb dèficits d'autonomia o en risc d'exclusió que se trobin en mitja obert o en centres de caràcter no residencial o residencial temporal.*

...”

D'acord amb l'article 13 bis 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 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 supràinsular per a aquests sectors de població, “Els serveis de promoció de



*l'autonomia personal i prevenció de la situació de dependència per a persones grans i persones amb discapacitat són el conjunt d'actuacions que duen a terme professionals per prevenir l'aparició o l'agreujament de malalties o discapacitats i de les seqüeles conseqüents, mitjançant el desenvolupament coordinat d'actuacions de promoció de condicions de vida saludables i programes específics de caràcter preventiu i de rehabilitació adreçats a les persones grans i les persones amb discapacitat, que tenen per finalitat desenvolupar i mantenir la capacitat de la persona per controlar, afrontar i prendre decisions sobre com viure d'acord amb les normes i les preferències pròpies, i facilitar l'execució de les activitats bàsiques de la vida diària, de manera que totes les persones puguin dur una vida tan autònoma com sigui possible”.*

Per altra banda, l'article 24 de la Llei 4/2009, determina que cada administració competent redactarà la cartera de serveis socials, la qual és l'instrument que determina el conjunt de prestacions del sistema públic de serveis socials, incloent totes les prestacions tècniques, econòmiques i tecnològiques. Per aquest motiu el Govern de les Illes Balears va aprovar, mitjançant Decret 66/2016 de 18 de novembre, la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2017-2020 i els principis generals per a les carteres insulars i locals.

Aquesta Cartera, en relació a la regulació del Servei de Promoció d'Autonomia Personal, ha establert en el seu Annex únic (Prestacions de la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears, apartat 2.5.9) que les entitats proveïdores d'aquest Servei són la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació i les administracions locals.

L'Ajuntament de Palma, en aplicació de la Llei 4/2009 i de conformitat amb el Decret de la CAIB 66/2016, va aprovar, mitjançant Acord plenari de 30 de novembre de 2017, la Cartera Municipal de Serveis Socials (publicada en el BOIB núm.3 de 6 de gener de 2018).

En el seu punt 3 Atenció a la Dependència i Promoció de l'Autonomia Personal i més concretament en l'apartat 3.4. Servei de Promoció de l'Autonomia Personal, es va establir aquest Servei com a prestació municipal.

Per finalitzar, en l'article 312 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 estableix que, en els contractes de serveis que impliquin prestacions directes a favor de la ciutadania i abans de procedir a la contractació de serveis d'aquesta natura, s'haurà d'establir el règim jurídic que declari expressament que l'activitat de la qual es tracta queda assumida per l'Administració respectiva com a pròpia, la determinació de l'assoliment de les prestacions i la regulació dels aspectes jurídics, econòmics i tècnics relatius a la prestació.

En compliment de l'article 129.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques i de conformitat amb el marc normatiu regulador d'aquest servei, és necessari regular les condicions d'ús dels centres, delimitar les funcions de les parts implicades i descriure els seus drets i deures, establint criteris conjunts en el desenvolupament del servei que impliquen una major seguretat jurídica, una major eficàcia i una major eficiència en l'assoliment dels objectius del servei, objectius que van adreçats a aconseguir una millor qualitat de vida i autonomia personal per a les persones majors usuàries, establint un marc efectiu d'igualtat d'oportunitats.

Amb aquest Reglament es divulga la informació necessària en relació a la configuració jurídica del servei, amb l'establiment dels drets i les obligacions de cadascuna de les parts que actuen en el seu desenvolupament i l'àmbit d'aplicació a nivell normatiu, i en relació a les normes per l'adequat funcionament del servei. Aquesta tasca informativa es materialitza amb la finalitat de donar compliment als principis de transparència i seguretat jurídica determinats en l'esmentat article 129.1 de la Llei 39/2015.

Per tots aquests motius, s'elabora el present Reglament de Règim interior i Règim Jurídic Bàsic.

## **TÍTOL I.** **RÈGIM JURÍDIC BÀSIC**

### **Article 1. Objecte del Reglament**

L'objecte del present Reglament és la regulació del Servei de Promoció de l'Autonomia Personal, que es desenvoluparà als casals de l'Ajuntament de Palma que es destinin a aquesta finalitat. Aquest Servei, dirigit a persones del municipi majors de 60 anys cobreix la necessitat bàsica d'alimentació i promou les capacitats que la gent gran veu minvades amb l'edat (hàbits higiènics, actitud d'autocura, habilitats socials per a les relacions, prevenció de pèrdues cognitives de memòria i d'altres pròpies derivades de l'edat).

### **Article 2. Forma de prestació del Servei**

La prestació del Servei d'Autonomia Personal es determinarà, mitjançant acte administratiu de l'òrgan competent i de conformitat amb el que estableix l'article 85 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de bases de règim local, en la forma més sostenible i eficient.



### Article 3. Definició i objectius del Servei

Els Serveis de promoció de l'autonomia personal tenen per objecte oferir serveis comunitaris a les persones majors de la ciutat. La seva missió és facilitar al màxim la millora de la qualitat de vida de les persones majors en situació de risc o dificultat social.

Els objectius específics a assolir pels serveis són:

- Millorar la qualitat de vida de les persones majors de 60 anys en el seu entorn habitual.
- Facilitar una atenció intermèdia, entre els serveis domiciliaris i els serveis residencials, de caràcter comunitari.
- Propiciar la relació de les persones majors, afavorint la seva participació en activitats pròpies o d'altres entitats per tal d'evitar el seu aïllament.
- Potenciar l'autoajuda i la solidaritat entre les persones ateses pels serveis.
- Propiciar el contacte entre les persones ateses, oferint espais de relació i convivència (adequació d'espais que facilitin la comunicació i conversa, ludoteràpia, etc...).
- Contribuir a la millora de l'estat de salut de les persones majors beneficiàries :

-Cobrir la necessitat bàsica de menjador i millorar els hàbits alimentaris.

-Sensibilitzar sobre la necessitat d'higiene corporal, facilitant l'accés i l'acompanyament al servei de dutxes i bugaderia.

- Oferir serveis/actuacions d'ajuda a domicili, de manera puntual i transitòria, a les persones ateses pel Servei de promoció de l'autonomia personal. Les actuacions de llarga durada es realitzen per part del SAD (servei d'ajuda a domicili) Central o del Centre Municipal de Serveis Socials (CMSS).
- Afavorir i promoure de forma activa i engrescadora la participació de la gent gran en activitats educatives que retardin el procés d'envelliment (tallers d'entrenament de memòria, tallers de psicomotricitat manual i física, gerontogimnàstica, etc...).

### Article 4. Requisits d'accés i ingrès. Beneficiaris

#### 1. Requisits per accedir al casal:

- a) Requisits d'edat: poden ser usuaris les persones majors de 60 anys que comptin, als efectes d'ingressar al servei de promoció d'autonomia personal, amb un informe social previ elaborat per professional titulat en Treball Social.
- b) No patir cap malaltia infectocontagiosa ni aguda que requereixi l'atenció imprescindible en un centre hospitalari.
- c) No necessitar una assistència sanitària intensiva o no tenir un reconeixement de dependència de grau II o III, el qual no permeti una atenció adequada del servei.

#### 2. Ingrés al casal:

- a) L'entrada al servei s'estableix per ordre d'inscripció. En el cas que es sol·liciti una estada temporal s'avaluarà en funció dels recursos i la capacitat de l'establiment.
- b) Per poder accedir al servei s'haurà de signar el pertinent contracte assistencial.
- c) L'usuari haurà d'aportar:
  - Sol·licitud específica del servei.
  - Còpia del document d'identitat.
  - Targeta de la seguretat social.
  - Certificat metge del seu estat físic i psíquic.

### Article 5. Pèrdua de la condició d'usuari i causes de suspensió i cessament de la prestació

#### 1. La condició d'usuari es perdre per una de les causes següents:

Baixa voluntària: Per renúncia voluntària que s'expressarà per escrit de forma expressa i inequívoca.  
Defunció.

#### 2. Seran causes de suspensió temporal i que comportaran l'expulsió temporal de l'usuari per un temps no superior a 3 mesos les següents:

L'alteració continuada de l'ordre i la manca de respecte cap a altres usuaris i treballadors.  
El robatori de béns o objectes de qualsevol classe propietat del servei, del personal o de qualsevol usuari.  
No respectar les normes contingudes en aquest reglament.





3. Seran causes de cessament en la prestació del servei les següents:

L'agressió física o els maltractaments greus a altres usuaris o personal del servei.

L'incompliment en el pagament de tres o més mensualitats.

Per produir-se un impediment insalvable que alteri la normal convivència del centre.

Variació de les condicions personals, físiques i/o psíquiques que l'impossibilitin continuar amb la majoria d'activitats programades al servei. Aquestes circumstàncies s'hauran d'acreditar mitjançant el corresponent informe mèdic, psiquiàtric o psicològic.

Quan l'usuari del servei passi a viure al domicili d'un familiar i deixi d'emprar el servei per un període ininterromput de tres mesos.

4. La suspensió de la prestació del servei i per tant l'expulsió temporal de l'usuari del servei serà comunicada per escrit pel director del servei a l'usuari amb una antelació mínima d'1 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 d'un mes.

5. Les causes que comportin la suspensió temporal o definitiva del servei hauran d'estar ben documentades i acreditades.

### **Article 6. Drets i deures de les persones usuàries**

1. Les persones destinatàries del Servei de Promoció d'Autonomia Personal 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, identitat de gènere, 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 d'acord amb la valoració de la seva situació, que han d'aplicar tècnicament professionals 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 qualsevol de les parts que hi intervenen.

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 ha de ser en tot cas per escrit quan la intervenció impliqui ingrés en un centre residencial.

g) Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent.

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

l) Dret a suggerir i a fer reclamacions.

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

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

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

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

2. Les persones destinatàries dels serveis socials tenen els deures següents:

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 econòmica 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) Les pròtesis, cadires de rodes i ajudes tècniques d'ús personal seran a càrrec de l'usuari.
- g) 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.
- h) Complir el reglament de règim intern.
- i) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.
- j) La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

#### **Article 7. Serveis inclosos en el preu i forma de pagament**

1. La quota mensual inclourà les prestacions següents:

- Manutenció.

- Dutes i bugaderia.

2. Es consideren serveis complementaris, i que per tant queden exclosos de la quota mensual, els corresponents a activitats i altres.

3. El pagament del preu del cost del serveis i dels serveis complementaris es realitzarà de la forma següent:

- En el servei de caràcter regular es pagarà dins dels primers 15 dies de cada mes, mitjançant domiciliació bancària.
- En el servei de caràcter eventual, si la durada és inferior a un mes, es pagarà la prestació del servei una vegada finalitzat el servei mitjançant domiciliació bancària.

4. En el supòsit d'absències forçoses transitòries de l'usuari, el centre li reservarà la plaça.

5. El servei lliurarà una factura mensual en la que constarà el cost total del servei i en la qual constarà especificat el cost de l'alimentació.

6. Els preus actualitzats de la quota mensual i dels serveis complementaris estaran exposats en el tauler d'anuncis del servei.

#### **Article 8. Planificació de menús.**

1. El servei es disposa d'una planificació de menús, que esta supervisada per un metge / especialista en dietètica o nutrició on s'estableixen els nutrients i els valors calòrics necessaris. A més, hi ha una planificació específica per a aquelles patologies que ho requereixin i en especial per les persones que han de menjar tot triturat. Els menús seran de coneixement públic de les persones usuàries amb una antelació mínima de una setmana.

#### **Article 9. Protecció de dades.**

Per a la prestació del Servei de Promoció de l'Autonomia Personal és indispensable la recollida de dades de caràcter personal dels usuaris, els seus familiars i/o representants legals, professionals i voluntaris. Per tant, per a l'efectiva prestació del servei, els titulars de les dades personals autoritzaran expressament a l'Ajuntament per el tractament d'aquelles dades personals que necessàries per a les finalitats expressades, així com per la comunicació de les mateixes a tercers (com a l'empresa adjudicatària del servei), sempre de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals, del Reglament UE núm. 2016 /679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i de la resta de normativa aplicable.

## **TÍTOL II.**

### **RÈGIM INTERIOR DE CASALS D'AUTONOMIA PERSONAL**

#### **Article 10. Normes de funcionament de l'establiment i horaris**

1. Les normes bàsiques de funcionament del Servei de Promoció de l'Autonomia Personal seran:

- a) El centre d'autonomia personal, és un centre obert, per la qual cosa els usuaris són lliures per entrar i sortir, no obstant això, quan els usuaris hagin de sortir haurà de comunicar tant la seva sortida com la tornada a la recepció. En el supòsit d'absència en alguna de les menjades s'haurà de comunicar expressament.
- b) En cas d'absències voluntàries d'un dia o més s'hauran de comunicar a l'establiment amb una antelació de 48 hores. En cas d'absències voluntàries superiors a una setmana s'hauran de comunicar amb una antelació de 15 dies.
- c) En el supòsit d'absència forçosa per malaltia o altra causa es comunicarà al centre d'autonomia personal el mateix dia a primera hora.



- d) Tant els treballadors com usuaris, tindran cura de les instal·lacions del centre procurant que estigui net en tot moment.
- e) Queda totalment prohibit el lliurament de regals o almoines dels usuaris als treballadors del centre de dia, així com la donació de qualsevol tipus de bé.
- f) Se seguiran unes normes mínimes de convivència, respecte mutu, seguretat i higiene, tractant en tot moment amb el màxim respecte tant als altres usuaris com el personal del servei, evitant els crits i les baralles.
- g) Està prohibit introduir o treure aliments i vaixel·la del menjador.
- h) El personal del servei estarà sempre a disposició dels usuaris, complint les seves funcions amb la màxima diligència possible, per la qual cosa els usuaris hauran de seguir les indicacions del personal que en tot moment vetllaran pel seu benestar.
- i) Les diverses dependències del centre de autonomia personal, es destinaran als fins i usos concrets que tenen assignats, per la qual cosa s'evitarà realitzar fora dels llocs adequats activitats que no corresponguin.
- j) No es permeten els animals domèstics al centre de dia, excepte en supòsits especials i amb prèvia autorització de la direcció.
- k) No està permès fumar dins el recinte del centre.
- l) Els establiments, estaran oberts els 365 dies de l'any en horari de 9 a 19 hores de dilluns a divendres laborals i de 14 a 16 hores els dissabtes, diumenges i festius. L'horari de personal es distribuirà en funció de l'obertura del servei i garantirà les ratios mínimes per rol professional.

2. El servei tindrà els horaris següents:

Dutxes i Bugaderia de 9 a 11 de dilluns a divendres

(Dinar): De dilluns a divendres a les 13,00 hores i els caps de setmana i els festius a les 14:00 h

(Activitats) de 11 a 13 i de 15,30 a 19 de dilluns a Divendres.

#### **Article 11. Suggeriments, queixes i reclamacions**

1. Els usuaris que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o de les prestacions del centre de dia, les faran arribar a la direcció mitjançant els fulls de reclamació que tindran a la seva disposició en la recepció. Les fulles de reclamació es poden presentar a L'Ajuntament de Palma

2. Els usuaris podran realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora de la qualitat del servei, mitjançant la bústia col·locada en la zona de recepció.

#### **Article 12. Mecanismes d'informació i participació democràtica dels usuaris**

- 1). Es crearà una comissió formada per: President/ o tècnic en qui delegui, 2 tècnics del centre i 2 usuaris on s'informarà de les decisions que afectin al servei.
- 2). La comissió es reunirà trimestralment i sempre que el convoqui el President o ho sol·liciti un terç dels seus membres.
- 3). De cada reunió que es dugui a terme, es redactarà una acta que s'exposarà al tauler d'anuncis durant 3 setmanes.

#### **DISPOSICIÓ FINAL ÚNICA**

El present Reglament de Règim Interior i Règim Jurídic Bàsic de Casals d'Autonomia Personal entrarà en vigor a l'endemà de la seva publicació en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

Palma, 22 de juny de 2020

**La cap de Servei de Benestar Social**

Silvia Gordiola Llabrés

