

REGLAMENT DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE PALMA



Preàmbul

I

L'article 103 de la Constitució Espanyola estableix entre els principis que han de regir l'actuació de les Administracions Públiques, el de legalitat i eficàcia. La materialització d'aquests principis es tradueix en una sèrie de formalitats que han de garantir l'adequat equilibri entre la eficàcia de l'actuació administrativa i la imprescindible salvaguarda dels drets de les persones administrades, en especial el dret a ser tractats i tractades en condicions d'igualtat respecte a la resta de la ciutadania. En aquest sentit, l'aprovació d'una norma de caràcter reglamentari per a regular el funcionament dels serveis d'atenció domiciliària dels serveis socials comunitaris bàsics respon a la necessitat de disposar d'un marc jurídic adequat i ajustat als principis de legalitat i transparència per a l'exercici de les atribucions de l'Ajuntament de Palma en aquesta matèria.

Aquesta necessitat deriva, en primer lloc, de la pròpia evolució general dels serveis socials des del primer pla aprovat l'any 1985, pel canvi legislatiu sofert en els darrers 25 anys en matèria de dependència i promoció de l'autonomia personal, i per l'increment de les necessitats d'atenció del col·lectiu de persones majors en situació de vulnerabilitat social a la nostra ciutat.

II

La Constitució estableix l'assistència i prestacions suficients per a tots els ciutadans i ciutadanes que es trobin en situació de necessitat.

L'Ajuntament de Palma té atribuïdes competències en matèria de serveis socials per la Llei 7/1985, de 2 d'abril de 1985, reguladora de les bases de règim local modificada per la Llei 27/2013 de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local i la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal de règim local de les Illes Balears, per la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears i, per últim, pel Decret 2/2014, de 21 de novembre, de mesures urgents per a l'aplicació en les Illes Balears de la Llei 27/2013 estableix que les competències en matèria de prestació de serveis socials continuaran essent exercides pels municipis, en els termes previstos en l'Estatut d'autonomia, la normativa autonòmica sobre règim local i les lleis sectorials autonòmiques, mentre no hagin estat assumides per part de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, i segons estableixin les normes reguladores del sistema de finançament de les comunitats autònomes i de les hisendes locals.

La Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears, a l'article 38, estableix la competència municipal sobre centres i serveis que constitueixen l'àmbit propi dels serveis socials comunitaris podent crear, organitzar i gestionar els serveis socials que consideri necessaris dins el seu municipi. Així mateix, l'article 12 defineix els serveis socials comunitaris que poden ésser serveis socials comunitaris bàsics (art. 13), o serveis socials comunitaris específics (art. 15). El capítol III del títol II d'aquesta



Llei estableix les prestacions tècniques, econòmiques i tecnològiques, els programes, els projectes i les prestacions del sistema públic de serveis socials. En aquest sentit, l'art. 21.4. k) contempla l'atenció domiciliària com a una prestació tècnica del sistema públic de serveis socials. Per últim, l'article 14, encomana als serveis socials comunitaris, entre d'altres funcions, la de prestar serveis d'ajuda a domicili.

L'article 8.1. del Decret 86/2010, de 25 de juny, de principis generals i directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones majors i persones amb discapacitat, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter suprainsular per a aquests sectors de població, defineix el servei d'ajuda a domicili com aquell que es presta en el domicili de persones amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemes familiars especials. Aquests aspectes els impedeixen dur a terme 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 pròxim.

Alhora de definir les competències en matèria de serveis socials, la Llei 4/2009, en l'article 24, estableix la cartera de serveis socials com a instrument que determina el conjunt de prestacions del sistema públic de serveis socials i ordena a cada administració competent la redacció de la seva cartera de serveis socials segons les competències que li hagin estat atorgades.

A nivell autonòmic, i pel que fa al servei d'ajuda a domicili, l'apartat A.1.2 de l'annex del Decret 66/2016, de 18 de novembre, pel qual s'aprova la Cartera Bàsica de Serveis Socials de les Illes Balears 2017-2020, estableix dos tipus de servei d'ajuda a domicili: el servei d'ajuda a domicili dels serveis socials comunitaris bàsics, i el servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència, designant com a entitats proveïdores del servei d'ajuda a domicili a les Administracions Locals, pel que fa a les persones en risc social, i a la Conselleria d'Afers Socials i Esports, pel que respecta a les persones en situació de dependència.

A nivell municipal, el Ple de l'Ajuntament de Palma va aprovar definitivament, en sessió ordinària de 30 de novembre de 2017, la Cartera Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma, publicada al BOIB núm. 3, de 6 de gener de 2018, i que oferta, dintre de la cartera de serveis l'atenció domiciliària i el servei d'ajuda a domicili.

Els serveis domiciliaris municipals estan subjectes a l'aplicació dels preus públics establerts a l'Ordenança Fiscal i de preus públics vigent per l'Ajuntament de Palma.

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 mitjançant un reglament les



condicions d'ús dels serveis d'atenció domiciliària, delimitant les funcions de les parts implicades, descrivint els seus drets i deures i establint criteris conjunts en el desenvolupament del servei que impliquin 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 i/o discapacitades usuàries, establint un marc efectiu d'igualtat d'oportunitats.

A més, amb aquest text normatiu es divulga la informació necessària en relació a la configuració jurídica del servei i a les normes per l'adequat funcionament del servei. Aquesta tasca informativa és una expressió dels principis de transparència i seguretat jurídica determinats en l'esmentat article 129.1 de la Llei 39/2015.

La població de Palma amb manca d'autonomia personal precisa que l'Ajuntament de Palma fomenti les actuacions, a favor de la persona directament afectada i del seu entorn més pròxim, que permetin el seu manteniment, l'assoliment de la qualitat de vida necessària i la millora de la mateixa. Aquestes actuacions es constitueixen com bàsiques a favor dels sectors de població afectats i suposen el compliment d'objectius d'interès general que fan necessària la configuració d'aquests serveis d'atenció domiciliària, els quals i per assolir els esmentats objectius, i fer-lo de la forma més adequada i eficaç, es configuren i regulen en els seus aspectes essencials mitjançant el present reglament. Tota aquesta situació justifica el compliment del principi de necessitat, definit a aquest article 129.1 i sota el qual han d'actuar les administracions en l'aprovació dels seus textos normatius.

També, amb l'establiment de les mesures imprescindibles per atendre les necessitats de les persones usuàries, s'ajusta als principis de proporcionalitat i seguretat jurídica exigits a aquest esmentat article; definint-se mesures que no implicar restriccions de drets o imposició d'obligacions no ajustades a la legalitat vigent i adequant-se en totes les seves prescripcions a l'ordenament jurídic que li és d'aplicació a aquest Ajuntament.

Aquest reglament s'ajustarà a la normativa vigent en cada moment i a qualsevol desplegament de la Llei de dependència o la Llei autonòmica de les Illes Balears en matèria de Serveis Socials.

Capítol I **Disposicions generals**

Article 1 **Objecte i àmbit d'aplicació**

1. El present Reglament té com a objecte regular els Serveis d'atenció domiciliària en qualsevol de les modalitats, com a prestació que forma part de la Cartera Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma, regulant els seu règim jurídic, econòmic i administratiu.



2. L'àmbit de aplicació d'aquest reglament és el terme municipal de Palma.

Article 2 Titularitat

La titularitat dels serveis d'atenció domiciliària l'ostenta l'Ajuntament de Palma. El serveis podem ser gestionats directament per l'Ajuntament de Palma, amb els seus propis mitjans materials i humans, o bé mitjançant la forma de gestió indirecta que, de conformitat amb la normativa d'aplicació, sigui més adient.

Article 3 Els serveis d'atenció domiciliària de Palma

Els serveis d'atenció domiciliària comprenen:

- a) El servei d'ajuda a domicili (SAD) municipal és un servei bàsic integral comunitari i polivalent que es presta en el domicili de persones amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemes familiars especials, així com a les persones amb situacions de vulnerabilitat social amb l'objectiu de romandre o desenvolupar-se en el seu medi en condicions òptimes de qualitat de vida. Aquests aspectes 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 pròxim, sempre des d'una perspectiva integral i normalitzadora.
- b) El servei de menjar a domicili és un servei dirigit a persones majors i/o a discapacitades amb dificultats d'autonomia que consisteix en la provisió de menús elaborats i la seva distribució al domicili.
- c) Altres serveis de suport a l'entorn són complementaris dels que s'han esmentat en els apartats anteriors i tenen finalitats anàlogues, tal com estableix el Decret 86/2010, de 25 de juny.

Article 4 Objectius dels serveis

El Serveis d'Atenció domiciliària pretenen aconseguir els següents objectius:

- a) Millorar la qualitat de vida de les persones majors o amb discapacitat i amb dificultats en la seva autonomia.



- b) Prevenir o retardar l'acolliment residencial de persones que, amb una alternativa adequada, podrien seguir vivint en el seu medi habitual, així com afavorir la integració familiar i comunitària a persones que retornen al domicili després de processos hospitalaris de llarga durada.
- c) Donar cobertura a la necessitat bàsica de nutrició davant situacions de manca d'autonomia temporal o permanent.
- d) Atendre situacions de riscos familiars que perjudiquin algunes de les seves persones integrants.
- e) Promoure la convivència de la persona atesa en el seu grup familiar i en el seu entorn comunitari.
- f) Afavorir el desenvolupament de capacitats personals, d'hàbits de vida adequats i d'habilitats socials que permetin millorar l'autonomia
- g) Fomentar, mitjançant la gestió del servei, accions que facilitin la conciliació de la vida laboral i familiar.
- h) Mantenir i prevenir el deteriorament de les persones usuàries i de suport a les activitats en la vida diària identificant riscos i promovent la seva socialització.

Article 5 **Persones destinatàries**

Aquests serveis s'adrecen a:

- a) Gent gran, persones amb discapacitat, persones malaltes o amb discapacitats temporals i famílies en risc social o en situació de vulnerabilitat social.
- b) Aquelles situacions o iniciatives comunitàries que des de l'Àrea de Cultura i Benestar Social de l'Ajuntament de Palma consideri susceptible d'atenció domiciliària per situació de risc o en risc de desprotecció.

Capítol II **Tipus d'atencions dels serveis d'atenció domiciliària**

Article 6 **Atencions del Servei d'ajuda a domicili (SAD)**

1. El Servei Municipal d'Ajuda a Domicili comprèn les següents atencions, que es podran oferir a cada persona i/o família, adaptada a les necessitats de cada persona segons el Pla individual d'intervenció, prèviament establert pels Treballadors i Treballadores Socials derivants i acordat amb les persones usuàries.



- a) Atencions preventives sanitàries en relació a hàbits sanitaris. Queden excloses totes aquelles tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixen una especialització.
- b) Atencions d'atenció i de suport personal per higiene i mobilització dins el domicili.
- c) Atencions de suport complementari a l'àmbit domèstic.
- d) Atencions de caràcter preventiu i rehabilitador
- e) Atencions educatives per l'organització domèstica i adaptació a l'entorn.
- f) Atencions de Suport Personal i Familiar.
- g) Atencions de caràcter social i de convivència per la gent gran orientades a evitar l'aïllament de les persones majors i que han de menester el suport de l'ajuda domiciliària.
- h) Atencions de neteja general i manteniment domiciliari.

2. Queden excloses:

- a) Les tasques que puguin suposar un risc pel treballador/a, d'acord amb la legislació vigent.
- b) Atenció a les altres persones integrants del nucli familiar que no estiguin inclosos dins el pla de feina establert.
- c) La neteja de zones comuns de la comunitat de veïns i veïnes.
- d) La cura i atenció a animals de companyia.
- e) Les atencions amb famílies pròpies de la intervenció dels educadors i educadores familiars.
- f) Les actuacions a altres persones integrants de la unitat de convivència que no hi hagin estat contemplades a la valoració, proposta tècnica i concessió del servei.

Article 7

Servei de menjar a domicili

El servei de menjar a domicili compren les següents atencions:

- a) Entrega del menú al domicili de les persones beneficiàries.
- b) Oferiment de diferents tipus de menús per adaptar-se a les necessitats dietètiques de les persones usuàries. Tant el dinar (primer i segon plat, pa i postres) com el sopar (un plat i postres) es presentaran amb les diferents dietes.
- c) Oferiment del servei en diferents modalitats: pel que fa al contingut (servei complet-dinar i sopar) o sols dinar; freqüència (diària o dies concrets a la setmana) i durada (servei temporal o permanent).
- d) Comprovació de les condicions de manteniment dels aliments al domicili amb retirada d'aliments caducats.
- e) Formació en el maneig de microones.
- f) Formació en manipulació d'aliments.
- g) Observació i detecció, informació i derivació de situacions de risc.



Capítol III Organització i funcionament dels serveis d'atenció domiciliària

Article 8 Gestió dels Serveis

1. Els serveis públics municipals d'atenció domiciliària es podran executar de manera directa, per personal propi de la corporació local; o de forma indirecta, és a dir, a través d'entitats o empreses prestadores del servei degudament autoritzades i/o acreditades en Registre Unificat de Serveis Socials de les Illes Balears.

2. En ambdós casos el personal que presti el servei, ha de complir els requisits que la normativa vigent exigeix en matèria d'autorització i acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitat.

Article 9 Vies d'accés

1. La tramitació de la sol·licitud i valoració del Serveis d'atenció domiciliària es farà a través dels treballador/a socials dels Centres Municipals de Serveis Socials (Serveis Socials Comunitaris Bàsics) i de les entitats i serveis d'atenció social o de l'àmbit sanitari.

2. S'ha de presentar el model de sol·licitud i documentació requerida al Registre General de l'Ajuntament de Palma o a qualsevol dels llocs previstos en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Article 10 Criteris i condicions d'atorgament del servei

Per poder accedir al servei la persona interessada ha de presentar una situació de risc social determinada per algú dels següents supòsits:

- Manca de xarxa de suport familiar (nuclear i/o extensa) per atendre totes les necessitats de suport personal que la persona sol·licitant precisa.
- No disposar de recursos econòmics suficients per atendre la necessitat per la qual es sol·licita el servei.
- Situació de risc de desprotecció/desatenció.
- Situació de dificultats per atendre les necessitats nutricionals.

Article 11 Requisits de la persona beneficiària

La persona usuària haurà de complir els següents requisits:

- Estar empadronada al municipi de Palma.



b) Presentar al menys una d'aquestes situacions:

- Tenir 65 anys o més.
- Tenir una discapacitat, reconeguda per l'administració competent, igual o superior al 33 % per raó de discapacitats físiques, psíquiques i/o sensorials.
- Tenir menys de 18 anys i trobar-se en situació de desatenció.
- Nuclis familiars amb menors amb situació de vulnerabilitat social.

c) Únicament en el cas de les sol·licituds del Servei d'Ajuda a Domicili, comptar amb la valoració de "sense grau" de dependència; no trobant-se d'aquesta forma dins la tipologia d'usuaris que són competència de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

d) També, de forma temporal, podran ser persones usuàries les que, en relació al reconeixement de la situació de Dependència, han fet sol·licitud o s'han compromès a fer-la, les que es troben pendents de la resolució sobre la mateixa i les que, una vegada reconeguda, estan pendents del procediment per l'elaboració i la implementació del Programa Individual d'Atenció (PIA) i no disposen d'altres serveis d'atenció a la dependència.

e) No ser persona usuària de serveis, ajudes i/o subvencions pel mateix concepte, naturalesa i finalitat. En cas de què aquests serveis, ajudes o subvencions no s'hagin concedit pel total de les necessitats de suport personal, la intensitat del SAD en cap cas podrà, de manera aïllada o en concurrència amb altres serveis, subvencions o ajudes destinades al mateix fi, ser superior a la necessitat a cobrir.

f) Que el nucli familiar de convivència no disposi de recursos econòmics suficients per fer front a la necessitat per a la qual es sol·licita l'atenció domiciliària i no estigui en condicions d'aconseguir-ne o rebre'n d'altres fonts.

g) Presentar situació de risc social, conforme als requisits establerts en l'article 10 del present reglament.

h) Tenir limitacions importants d'autonomia funcional amb dificultats físiques o psíquiques per elaborar el menjar.

i) Trobar-se temporalment amb una situació de dificultat per atendre les necessitats nutricionals per malalties greus, períodes de convalescència sense familiars, o altres situacions de limitació temporal d'autonomia.

J) Aportació econòmica en funció de l'ordenança municipal aprovada per l'any en curs.

Article 12 Horaris

1. La franja horària i dies d'atenció del SAD és:



- a) De dilluns a dissabte, de 7,00 a 22,00 hores.
- b) Les hores de diumenge i festius estaran reservades per a persones usuàries sense xarxa de suport i acreditació de la necessitat inajornable i hauran de comptar amb l'autorització explícita dels serveis socials municipals.

2. El Servei de menjar a domicili es proporciona de dilluns a diumenge, tots els dies de l'any, i s'estableixen un dies fixos setmanals pel repartiment.

Capítol IV

El personal tècnic dels serveis d'atenció domiciliària

Article 13

Professionals del SAD

1. El servei d'ajuda a domicili (SAD) requereix les intervencions de professionals de distintes disciplines per possibilitar una atenció integral. Per aquest motiu, l'equip tècnic del SAD ha d'estar format, com a mínim, per treballadors i treballadores socials, auxiliars d'ajuda a domicili o tècnic/a sociosanitari/ària en ajuda a domicili, i altres titulacions adients per prestar l'ajuda a domicili d'acord amb el Decret 86/2010, de 25 de juny.

2. A més, també es podrà disposar d'altres perfils professionals adients a les necessitats de les persones ateses.

Article 14

Formació

1. El SAD ha de disposar d'una plantilla pròpia i estable, garantint d'aquesta forma la viabilitat necessària per prestar el servei. Cal disposar de personal qualificat amb la titulació corresponent d'acord amb els perfils descrits anteriorment i amb una formació específica en l'ajuda a domicili, que garanteixi un nivell òptim de qualitat i eficàcia en la prestació del servei.

2. Les entitats que duen a terme serveis d'ajuda a domicili han de disposar d'un pla de formació contínua del personal, amb la participació del personal.

3. Si les entitats disposen de més de 250 treballadors/es han d'acreditar el disseny i l'aplicació efectiva del Pla d'Igualtat previst en la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per la igualtat efectiva de dones i homes.

4. A més, de conformitat amb la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes, i la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears s'ha de garantir una formació específica per tal de que el personal pugui donar suport i detectar els casos de violències masclistes que poden patir les dones majors i/o amb discapacitat.



Article 15 **Ràtios**

En relació a les ràtios professionals, el SAD s'ajustarà a la normativa vigent en aquesta matèria.

Article 16 **Personal de repartiment del menjar a domicili**

1. El servei de menjar a domicili disposarà de la unitat logística per l'elaboració i distribució dels menjars que haurà de reunir els requisits administratius i sanitaris que exigeix la normativa vigent.

2. El servei comptarà amb una persona coordinadora del mateix i amb el personal necessari suficient, per dur endavant la coordinació i gestió, el seguiment de les activitats del Servei així com la gestió de peticions, l'elaboració i repartiment de menús.

3. Per la distribució d'aliments, es comptarà amb un conductor o conductora i ajudant per cada vehicle.

4. El personal necessari per a aquesta distribució complirà amb la normativa d'aplicació relativa a la manipulació d'aliments.

Article 17 **Equipament i material**

Per a la prestació dels serveis domiciliaris es disposarà com mínim de:

- a) Local i equipament d'oficina en el terme municipal de Palma.
- b) Aplicació informàtica de gestió del SAD.
- c) Un telèfon d'atenció als usuaris gratuït. S'ha de garantir l'atenció telefònica als usuaris de forma gratuïta en l'horari en que es presta el servei.
- d) Aplicació control de presència d'entrada i sortida del domicili de la persona atesa. Aquesta aplicació ha de permetre el seguiment i control per part del personal municipal del compliment efectiu dels serveis a domicili.
- e) Aplicació de gestió econòmica del SAD: gestió de facturació. Gestió de la facturació que permeti el lliurament mensual i l'accés pel personal tècnic municipal per a fer revisió i control. Ha de facilitar la facturació del servei a l'Ajuntament i l'elaboració de documents de facturació a partir de les hores efectivament prestades.



- f) Equipament pel personal d'Atenció domiciliària. S'haurà de subministrar als/les Treballadors/res d'Atenció Domiciliària l'equip necessari per a prestar el servei (uniformes, guants i altre material, calçat, mascaretes, etc) i proporcionar un document acreditatiu que els identifiqui com a professionals del SAD.

Es disposarà d'un romanent suficient de materials de protecció (EPIS) per fer a front possibles pandèmies, epidèmies i/o altres circumstàncies urgents de caràcter sanitari.

- g) Suport tècnic específic. Les persones usuàries del servei i/o els seus familiars, per a l'acompliment de les tasques d'atenció personal, i d'acord amb la Llei 31/2015 de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, queden obligats a disposar dels mitjans tècnics i materials necessaris per a un adequat i segur acompliment de les mateixes (llits articulats, grues elèctriques, cadires giratòries, cadires de rodes, caminadors, etc). La no acceptació dels mateixos suposarà el no inici o la suspensió del servei.

Aquells casos en els que es detecti que s'han de realitzar millores en el domicili per garantir la salut laboral es comunicaran, per tal que es puguin buscar les solucions adients amb la persona usuària, a la persona referent del cas o als serveis socials municipals.

Article 18 **Prevenció de riscos laborals**

En tot, cas, en execució del SAD i en matèria de riscos laborals, s'hauran de complir les estipulacions legalment establertes dirigides a protegir la salut dels treballadors/es i prevenir els riscos derivats de l'activitat laboral.

Capítol V **El procediment tècnic administratiu**

Article 19 **Inici del procediment**

1. El procediment es podrà iniciar d'ofici o a instància de part.
2. El procediment s'iniciarà a instància de la persona interessada o de la persona que sigui representant legal, amb la presentació de la corresponent sol·licitud de SAD a qualsevol dels Registres de l'Ajuntament de Palma o a qualsevol dels llocs previstos en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. La sol·licitud perfectament complimentada i signada, la qual inclou autorització de totes les persones integrants de la unitat familiar de convivència per sol·licitar als organismes públics competents informació necessària per a valorar la sol·licitud i el compliment dels requisits, s'haurà d'acompanyar de la



següent documentació i segons els models normalitzats fixats a la pàgina web municipal:

- a) Full annex del Servei d' Ajuda a Domicili per a cada persona sol·licitant.
- b) Informe social de serveis domiciliaris.
- c) Informe mèdic (per a cada persona sol·licitant).
- d) Full d'autorització bancària per al pagament de la tarifa del servei, de conformitat amb l'ordenança municipal que estigui vigent en relació al SAD i al Servei de Menjar a Domicili.
- e) Document acreditatiu, si escau, de la representació legal.
- f) Autorització per al tractament de les dades en els fitxers informàtics, comunicació telemàtica i cessió d'aquests dades a les empreses i entitats gestores per a la seva utilització exclusiva en la gestió i valoració de la prestació sol·licitada.
- g) Qualsevol altre document que el/la treballador/a social consideri necessari per valorar la sol·licitud i el compliment dels requisits, així com l'adequat seguiment de la prestació.

3. En cas d'oposició expressa a la consulta de dades a altres organismes públics, realitzada d'acord amb l'article 28.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, les persones integrants de la unitat familiar de convivència haurien de presentar:

- a) Fotocòpia DNI/ NIE o document oficial que acrediti la seva identitat.
- b) Fotocòpia de sol·licitud de dependència o resolució de dependència, segons estat.
- c) Fotocòpia certificat discapacitat, si s'escau.
- d) Fotocòpia de la darrera declaració del Impost sobre la Renda de les Persones Físiques. En els casos en els que la persona beneficiària o la persona representant no hagués presentat la Declaració de renda i no es trobi en situació d'obligatorietat de presentar-la, s'acreditarà mitjançant un certificat de l'Agència Tributària on hi constarà que està exempta, així com les rendes de les que tingui constància l'AEAT.
- e) Declaració jurada dels ingressos i béns, la qual es contrastarà obligatòriament amb els informes que es puguin obtenir de l'Agència Tributària/ Cadastre.
- f) Certificat de pensió de l'any en curs emès per l'organisme oficial pagador.
- g) Qualsevol altre document que el/la treballador/a social consideri necessari per valorar la sol·licitud i el compliment dels requisits, així com l'adequat seguiment de la prestació.

4. La sol·licitud ha d'anar acompanyada dels documents especificats en els apartats anteriors. En cas contrari, es requerirà a la persona sol·licitant perquè en un termini màxim de deu dies, resolgui les deficiències o aporti els documents preceptius, amb indicació de què, si no ho fes així, se'l considerarà desistit de la seva petició, prèvia resolució dictada en els termes previstos en l'article 68 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre.



5. El procediment s'iniciarà d'ofici per part del tècnics/ques treballadors/es socials municipals mitjançant l'obertura del corresponent expedient dels serveis socials comunitaris bàsics que haurà de contenir Informe mèdic (per a cada persona sol·licitant), full d'autorització bancària, si correspon aplicar la tarifa del servei conforme a l'ordenança fiscal i de preus públics municipal vigent, i tots aquells documents i/o autoritzacions que siguin necessaris per valorar la sol·licitud i el compliment dels requisits establerts en el present Reglament.

Article 20 **Tramitació del procediment**

1. Les sol·licituds seran valorades pels serveis socials municipals. En aquests casos, la resolució serà notificada oficialment per escrit al domicili de la persona sol·licitant.
2. A més, els treballadors i les treballadores socials municipals competents obriran el corresponent expedient de serveis socials comunitaris bàsics.
3. L'inici de la prestació dependrà de la disponibilitat d'hores del SAD o de places del servei de menjar a domicili.

Article 21 **Resolució**

1. La resolució que es dicti podrà ser de:
 - a) Aprovació del servei. En aquest cas ha de contenir almenys:
 - Condicions de la concessió del servei: les característiques del SAD dels SSCB concedit estaran emmarcades en el Pla d'Actuació Individual (PAI) que inclourà com a mínim: temporalitat (indefinida o temporal), periodicitat (dies de la setmana), i intensitat del servei (nombre d'hores per cada dia d'atenció).
 - Condicions específiques del servei de menjar a domicili: tipus de servei, freqüència i aportació econòmica de la persona usuària.
 - Tarifa del servei, si escau, que abonarà la persona usuària o la persona que exerceixi la tutoria legal segons l'ordenança fiscal i de preu públic municipal vigent a tal efecte.
 - b) Denegació del servei. En aquest cas s'argumentaran les causes i motius de denegació del servei.
2. En cas de denegació del servei, la persona sol·licitant no podrà sol·licitar-ho de nou almenys en un període de tres mesos, llevat canvi manifest i justificat de les seves circumstàncies personals i/o de salut.
3. Les resolucions seran sempre motivades i expressaran els recursos que contra les mateixes es puguin interposar. En qualsevol cas, les persones interessades podran tenir



accés als expedients d'acord a allò establert en la normativa de procediment administratiu comú. Per a qualsevol divergència o litigi que sorgeixi de la interpretació o aplicació d'aquest Reglament s'haurà de sotmetre a la jurisdicció competent.

4. Les resolucions es comunicaran a la persona sol·licitant o a la persona representant legal. La notificació de la resolució inclourà el contingut del text íntegre de la resolució, amb indicació de si és o no definitiu en la via administrativa, l'expressió dels recursos que siguin procedents, l'òrgan davant el qual s'han de presentar i el termini per interposar-los i tots aquelles altres requisits establerts per la normativa de procediment administratiu comú.

Article 22 **Intensitat del servei**

1. El servei d'ajuda a domicili pot tenir diferents intensitats quant a les hores de serveis prestades d'acord amb les necessitats de la persona que es concediran en el moment de l'alta.

2. En tot cas, s'estableix un mínim de 15 hores mensuals de servei en el cas de persones grans i persones amb discapacitat sense acreditació de dependència, si bé es podrà establir menys hores acordades amb la persona beneficiària.

3. En el cas d'atenció a famílies s'establiran les hores segons PIA acordat amb la família.

4. En el cas del servei de menjar a domicili, la intensitat del servei s'ajustarà a les diferents modalitats i freqüències depenent de la situació de la persona beneficiària:

- a) Modalitat:
 - Servei complet (dinar i sopar).
 - Servei de sols dinar.
 - Servei de sols sopar.
- b) Freqüència:
 - Servei diari.
 - Servei per dies concrets de la setmana.

5. els criteris per a determinar la intensitat del servei seran els següents:

a) En el cas del Servei de Menjar a Domicili es resoldrà la intensitat en funció de la proposta professional prèviament consensuada amb la persona beneficiària, segons la necessitat que presenti aquesta.

b) En el cas de SAD es resoldrà en funció de la proposta professional consensuada prèviament amb la persona usuària, segons la necessitat que presenti aquesta, prioritzant aquelles situacions que per les limitacions d'autonomia i manca de suport requereixen d'una atenció més freqüent.



6. L'autorització de la intensitat del servei s'efectuarà mitjançant el corresponent acte administratiu, previ informe proposat del tècnic municipal de serveis socials.

7. Es podran sol·licitar increments i reduccions definides o temporals en la intensitat del servei, per empitjorament en l'autonomia personal o canvis en la situació socioeconòmica quan es donin com a mínim una de les següents situacions:

- a) Manca de xarxa de suport familiar (nuclear i/o extensa) per atendre totes les necessitats de suport personal o nutricional que la persona beneficiària precisa i no disposar de béns mobles o immobles, ni recursos econòmics suficients per atendre la necessitat per a la qual es sol·licita el servei.
- b) Situació de risc de desprotecció (el servei derivant haurà de comunicar a Fiscalia, conforme allò establert a l'article 757 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil (LEC), la situació que pugui ser determinant d'incapacitació.
- c) Si el motiu de petició d'augment del servei d'ajuda a domicili és per un empitjorament de la situació d'autonomia de la persona usuària, serà requisit, per a poder fer efectiu l'augment, fer una nova sol·licitud de reconeixement de situació de dependència, al Sistema per l'Autonomia i Atenció a la Dependència en els casos de persones valorades com a "sense grau".

8. L'increment o reducció ha de ser autoritzat mitjançant pertinent acte administratiu, previ informe tècnic dels serveis socials municipals.

Article 23

Durada dels serveis

1. La durada en la concessió del servei podrà ser indefinida o temporal:

- a) La durada serà indefinida quan els problemes d'autonomia personal, que impedeixen les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD), tenen un caràcter permanent subjecte a revisions.
- b) La durada serà temporal quan els problemes d'autonomia personal, que impedeixen les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD), tenen un caràcter transitori, no definitiu, com pot ser en els casos de malalties, lesions o altres tipus de situacions que provoquen una limitació temporal de l'autonomia personal però que tenen un pronòstic de curació o millora en el decurs del temps.

Podran tenir també la consideració de temporals les situacions en que sols hi hagi una sola persona cuidadora i aquesta es vegi temporalment impossibilitada per prestar les atencions a la persona dependent, (per accident, malaltia o altre fet imprevisit). En aquests casos la durada vendrà determinada pel pronòstic de millora de la limitació temporal de l'autonomia personal de la persona curadora.

2. En les situacions de suport d'atenció domiciliària a famílies, la temporalitat vindrà determinada per els objectius establerts en PIA, seguiment i l'avaluació del mateix.



Article 24 Prestació del Servei

1. La prestació del servei a la persona usuària, o a qui la representi legalment, es farà en el domicili de la persona usuària per part dels professionals implicats en la prestació. En aquest acte s'informarà sobre les condicions del servei, drets i deures, i aquest acord es recollirà al contracte assistencial amb la signatura de les parts, lliurant-se còpia a cada una.
2. Els serveis socials municipals corresponents, en coordinació amb la resta de professionals implicats, farà el seguiment oportú perquè, una vegada concedida la prestació, aquesta s'apliqui correctament.
3. Es revisarà periòdicament el Pla Individual d'Atenció (PIA) establert en cada un dels casos; si bé, mentre no canviïn les circumstàncies que van donar lloc a la seva aprovació, seran prorrogats d'ofici sense perjudici de que siguin revisades les seves circumstàncies, de forma periòdica, pels serveis socials comunitaris bàsics o, en qualsevol moment, a instància de part.
4. La persona usuària, o qui ostenti la representació legal, pot sol·licitar la renúncia o el desistiment en qualsevol moment, mitjançant el model de sol·licitud de renúncia/desistiment del servei.

Capítol VI Procediment d'altres i baixes

Article 25 Altes

1. L'ordre en l'assignació de les altes vindrà donat pels següents criteris:
 - a) Supòsit prioritari per atenció d' Urgència i/o emergència social per situació de Risc Social.
 - b) Puntuació obtinguda en la valoració de la sol·licitud de serveis domiciliaris.
 - c) Data d'entrada, pels mitjans legalment admesos, de la sol·licitud de SAD Municipal i del Servei de menjar a Domicili.
2. La prioritat en l'assignació de les altes al SAD vindrà determinat per la gravetat en la situació de risc social, segons els següents criteris:
 - a) Manca de xarxa de suport familiar (nuclear i/o extensa) per atendre les necessitats de la persona usuària i no disposar de béns immobles ni recursos econòmics suficients per atendre la necessitat per a la qual es sol·licita el servei.



- b) Situació de risc de desprotecció (el servei derivant haurà de comunicar la situació que pugui ser determinant d'incapacitació a fiscalia conforme allò establert a l'article 757.4 de la LEC.).
- c) En el cas del servei de menjar a domicili: la manca de capacitat per a cobrir les necessitats nutricionals a causa de malalties greus, períodes de convalescència o altres situacions de limitació temporal de l'autonomia.

3. Si la persona no volgués ser donada d'alta o no es pogués donar el servei per causes sobrevingudes, s'iniciarà expedient de baixa definitiva.

Article 26

Baixes

1. Les baixes poden ser temporals o definitives:

a) Baixes o cessaments temporals: es donarà aquest cessament en la prestació del servei, quan no superin els tres mesos per any natural, tant en període continu com alterns a excepció de baixa temporal per ingrés hospitalari. Les persones que es trobin de baixa temporal tenen el dret del servei, però no a la reserva de plaça. Una vegada comunicada la sol·licitud de reactivació del servei, aquests casos passaran a tenir consideració de prioritari en la llista d'espera, i es donarà l'alta del servei en un termini màxim de 7 dies.

La baixa temporal per ingrés hospitalari, s'atorgarà quan no es superin els sis mesos per any natural, tant en període continu com altern. En el cas de baixes temporals per hospitalització, es reservarà la plaça fins a un màxim de 30 dies.

Les persones o famílies tenen l'obligació de comunicar les baixes temporals als professionals del servei.

En els casos de reactivació de SAD per alta hospitalària, l'inici del SAD es produirà des de l'endemà de la data d'alta en els casos d'hospitalitzacions de menys de 15 dies, i en un termini màxim de 48h pels casos d'hospitalitzacions de més de 15 dies. En tots aquests casos la família haurà d'aportar un informe d'alta hospitalària que es guardarà a l'expedient de la persona beneficiària.

També podrà imposar-se una baixa temporal quan la persona o família atesa incompleix les obligacions adquirides, a través de la resolució d'un expedient sancionador.

b) Baixes definitives: son aquelles que signifiquin un cessament definitiu del servei. Les baixes definitives es comunicaran al personal dels serveis domiciliaris, a les persones destinatàries del servei i/o als seus representants legals o familiars més propers.



En qualsevol cas, les persones o famílies tenen l'obligació de comunicar immediatament via telefònica les baixes al personal del SAD, per tal de poder reajustar els horaris d'intervenció dels professionals d'ajuda a domicili.

Els motius de baixa poden ser:

- A petició de la persona/família interessada o de qui sigui representant legal, amb la signatura del document de renúncia.
- Per ocultació o falsedat comprovada en les dades que s'han tingut en compte per a concedir-la.
- Trasllet definitiu de la seva residència a un altre municipi, excepte en el cas de rotació familiar. S'entén per rotació una estada fora del terme municipal de Palma de màxim 6 mesos. Un mes abans del retorn a Palma, la persona interessada ha d'informar de la data exacta de reactivació del servei, atès que en cas contrari no es podrà activar de nou.
- No voler signar el contracte assistencial de SAD.
- Deixar de complir amb els requisits establerts com a persona beneficiària o desaparició de les circumstàncies que varen donar lloc a la concessió del servei.
- Canvi de circumstàncies que motiven que ja no es necessita la prestació del servei, o que facin impossible dur-lo a terme.
- Superar els terminis màxims per a una baixa temporal del SAD, establerts en sis mesos i 3 mesos pel servei de menjar a domicili.
- Resolució d'un expedient sancionador amb resultat de baixa definitiva.
- Incompliment dels deures recollits en l'article núm. 21 d'aquest Reglament.
- Incompliment en el deure de copagament del cost del servei.
- Defunció del titular de la prestació.

Article 27

Modificació del servei

L'alteració de les circumstàncies tingudes en compte en l'inici de la prestació del servei podrà donar lloc a modificacions. En qualsevol cas serà necessària la valoració tècnica corresponent dels serveis socials municipals.

Article 28

Procediment d'urgència i emergència

1. S'estableix un procediment d'urgència i emergència per agilitzar la posada en marxa del servei a proposta suficientment motivada en cas d'extrema i urgent necessitat, sense perjudici de la seva posterior tramitació d'acord amb el procediment establert a l'efecte.
2. Les sol·licituds es dirigiran als serveis socials municipals, els quals, una vegada valorada la urgència, activaran el servei en un màxim de 24 hores.

Capítol VII

Drets i deures de les persones usuàries



Article 29
Drets

Les persones usuàries del Servei d' Ajuda a Domicili tenen dret a:

- a) Ser respectades i tractades amb dignitat.
- b) Accedir al servei d'ajuda a domicili 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.
- c) La confidencialitat en la recollida i el tractament de seves dades, d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i de garantia dels drets digitals i del REGLAMENT (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques.
- d) Rebre una atenció individualitzada segons les seves necessitats específiques.
- e) Rebre adequadament el servei amb el contingut i la durada prescrits en cada cas.
- f) Rebre l'atenció a l'hora acordada, llevat que s'hagi avisat d'una modificació justificada o s'hagi produït una urgència/emergència.
- g) Rebre orientació sobre els recursos alternatius que, en el cas, siguin necessaris.
- h) Rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i recursos disponibles i sobre els requisits d'accés; i també sobre altres recursos de protecció socials i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit.
- i) Rebre informació puntual sobre les modificacions que puguin produir-se en el règim del Servei.
- j) Ser informades sobre l'estat de tramitació del seu expedient.
- k) 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.
- l) Estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o prestacions entre les opcions que presentin les administracions, sempre que no vagi en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiqui a alguna de les parts que hi intervenen.
- m) Suggerir i fer reclamacions, és a dir, ser escoltades sobre les incidències que observin en la prestació del servei, així com, a conèixer els canals establerts per a formular queixes i suggeriments.
- n) Ser informades dels seus drets i deures des del inici del procés d'incorporació al Servei, tenint coneixement dels mateixos abans de confirmar l'acceptació a les condicions del mateix, mitjançant document escrit facilitat a l' inici de la prestació del servei.
- o) Rebre informació prèvia en relació amb qualsevol intervenció que les afecti, perquè hi puguin donar consentiment específic i lliure. El consentiment de les persones incapacitades i de les persones menors d'edat s'atorga d'acord amb el procediment legalment establert per a aquests casos.



- p) Assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- q) Participació regulada en el títol IV de la Llei 4/2009, d'11 de juny en relació amb la participació en els serveis socials i els òrgans de participació.
- r) Rebre un servei de qualitat i conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- s) La continuïtat de la prestació del servei en les condicions establertes o acordades.
- t) Renunciar al servei i prestacions concedits en els termes establerts en la normativa vigent, llevat que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- u) Qualsevol altre dret reconegut en la normativa vigent.

Article 30 **Deures**

Les persones usuàries del Servei d'Ajuda a Domicili tenen els següents deures:

- a) Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en aquest Reglament.
- b) 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.
- c) Posar a disposició del personal del servei els mitjans materials adequats per tal de poder realitzar les tasques acordades amb la persona usuària.
- d) Mantenir un tracte correcte amb les persones que presten el servei, respectant les seves competències professionals.
- e) Contribuir al finançament del cost del servei quan es tingui capacitat econòmica i així s'estableixi normativament d'acord amb les taxes estipulades a l'ordenança fiscal i de preus públics municipal vigent, inclosos els terminis de suspensió en els quals reglamentàriament procedeixi el pagament.
- f) Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars, socials i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació.
- g) Comunicar les variacions que s'hi produeixin i que pugui donar lloc a la modificació, suspensió o extinció del servei, com per exemple: canvis en la unitat de convivència, en la seva situació de salut, psicosocial i en els seus ingressos econòmics.
- h) Comunicar amb antelació suficient qualsevol absència temporal del domicili que impedeixi la prestació del servei en els terminis establerts en el present reglament (ingressos hospitalaris i resta d'absències del domicili).
- i) No exigir tasques o activitats no incloses en el Programa Individual d'Atenció o en el Pla d'Actuació Individual.
- j) Signar el contracte assistencial pertinent amb el servei i complir els seus compromisos, signats abans de l'inici de la prestació del servei.



- k) Mantenir a disposició dels/ de les treballadors/es familiars i dels professionals que reparteixen el menjar tots els mitjans necessaris en bon estat per tal que puguin realitzar les seves funcions en condicions òptimes.
- l) Mantenir els animals domèstics lliures de paràsits i degudament vacunats per tal d'evitar contagis al personal que atén al domicili. A més, mantenir-los fora dels espais de treball dels professionals del servei d'ajuda a domicili.
- m) Mantenir les instal·lacions, subministraments i les condicions d'habitabilitat adients per garantir la prestació del servei en condicions de seguretat, ordre i higiene òptimes per als professionals del servei i de les persones ateses.
- n) Estar presents al domicili perquè pugui prestar-se el servei.
- o) Acudir a les entrevistes o estar present al domicili quan el personal del servei els citin.
- p) Estar empadronats a Palma i mantenir-hi la residència efectiva.
- q) Qualsevol altra que li sigui exigida en la normativa vigent.

Capítol VIII **Participació econòmica de les persones usuàries**

Article 31 **Aportació econòmica de la persona usuària**

La persona usuària participarà econòmicament en la prestació del servei, de conformitat amb l' establert a la Ordenança fiscal i de preu públic de l'Ajuntament de Palma que estigui vigent i la resta de normativa que sigui d'aplicació.

Article 32 **Participació de les persones en el cost del servei**

1. La gestió i cobrament del preu públic derivat de la prestació del servei es farà segons el que disposi l'Ordenança fiscal i de preu públic vigent.
2. Aquest es computarà a mesos complets i per les hores de servei efectivament prestades. En el cas de Menjar és per menús mensuals servits.
3. En cas que es produeixin canvis en les circumstàncies socioeconòmiques que puguin influir en el càlcul del preu municipal, la persona beneficiària o qui ostenti la representació legal té l'obligació de comunicar-ho en el termini màxim d'un mes a l'Ajuntament de Palma per qualsevol de les vies establertes per la normativa de procediment administratiu comú.
4. El Servei de Benestar Social, una vegada estudiades i valorades les circumstàncies que donen origen al canvi, resoldrà l'aplicació del nou preu, sent-li d'aplicació el nou percentatge, com a màxim, a partir del primer dia del mes següent al de la resolució.



Capítol IX Infraccions i sancions de les persones beneficiàries

Article 33 Infraccions

Pel que fa a les infraccions de les persones usuàries i les seves corresponents sancions s'estarà a allò establert en els articles 42 i següents de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, així com els articles 134 i següents de la llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les illes balears. En allò no regulat a la normativa específica, s'aplicarà el que es disposa en aquest capítol.

Article 34 Subjectes responsables de la infracció

Són subjectes responsables de les infraccions que tipifica l'article següent del present reglament les persones usuàries dels serveis domiciliaris i/o els familiars o persones que tenen encomanada la seva cura en l'entorn familiar.

Article 35 Tipologia d'infraccions de les persones usuàries

1. Es consideren infraccions lleus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions les següents:

- a) No facilitar a l'Ajuntament les dades que li siguin requerides.
- b) No comunicar l'absència del domicili en tres o més ocasions sense causa justificada.
- c) No comparèixer a la data fixada a les entrevistes acordades prèviament amb els professionals gestors de la prestació quan aquests els ho requereixi.
- d) Mostrar falta de consideració i de respecte cap al personal dels serveis domiciliaris o al personal tècnic municipal referent del servei.
- e) No facilitar o impedir la tasca dels professionals del Servei sense causa justificada.
- f) No seguir les prescripcions dels professionals que presten el servei.

2. Es consideren infraccions greus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions les següents:

- a) Insultar, menysprear o desqualificar al personal del Servei o al personal tècnic municipal referent del servei.
- b) No comunicar a l'Administració els canvis o les alteracions de les circumstàncies o dels requisits que varen determinar la concessió del servei.
- c) Fer mal ús i/o produir danys al material d'ajudes tècniques en règim de préstec.



- d) Incomplir els acords relatius a les obligacions previstes en el contracte assistencial (apartat 5 del Contracte assistencial).
- e) La comissió de tres infraccions lleus en un període de sis mesos.

3. Es consideren infraccions molt greus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions les següents:

- a) Falsejar dades a l'Administració, les quals siguin determinants per accedir a la prestació.
- b) Falta de respecte greu, abusos, insults, amenaces, agressió física (o intents d'agressió), agressió psicològica, comportament incívic i / o assetjament que suposi un risc per al personal dels Serveis Domiciliaris o al personal tècnic municipal referent del servei i que faci inviable la continuïtat en la prestació del servei en condicions de seguretat i salut per els/les treballadors/es.
- c) Incomplir els acords relatius a les condicions econòmiques del contracte assistencial (apartat 3 del Contracte assistencial).
- d) La comissió de dos infraccions greus en un període de sis mesos.

Article 36

Sancions per a infraccions de les persones usuàries

A més de les legalment establertes que siguin d'aplicació, es poden imposar les sancions següents:

- a) Per a les infraccions lleus, una amonestació per escrit.
- b) Per a les infraccions greus, la suspensió de la condició de persona usuària o beneficiària del Servei per un període màxim de dotze mesos.
- c) Per a les infraccions molt greus, l'extinció de la prestació o del servei.

Article 37

Comissió de valoració

1. L'equip de tècnics referents dels serveis socials municipals valorarà els informes sobre possibles infraccions i les possibles al·legacions presentades davant la resolució d'inici i instrucció del procediment sancionador. Posteriorment realitzarà informe proposat que elevarà a l'òrgan competent municipal sobre la possible imposició de les sancions i, si escau, sobre la resolució de les possibles al·legacions presentades.

2. Aquesta Comissió també valorarà i proposarà a l'òrgan municipal competent la pertinent resolució de les queixes i suggeriments de les persones usuàries del servei.



3. La composició mínima de la Comissió serà: Cap de Secció, 2 treballadors/es socials de l'equip i, si és el cas, una persona representant de l'entitat encarregada de la gestió indirecta del servei domiciliari que correspongui.

4. Dintre de les seves competències, la Comissió pot realitzar informe proposant resolucions sobre possibles suspensions temporals del servei. Concretament informará en relació a:

- a) La suspensió temporal del servei mentre el domicili no reuneixi les condicions adequades, o no es compti amb els mitjans tècnics o de subministrament per a què es pugui dur a terme el servei.
- b) La suspensió temporal del servei durant un mínim de tres i un màxim de quinze dies, si es produeix una manca de respecte al personal que presta el servei, es supera el límit de temps establert per a la baixa temporal, reiteració de dues amonestacions, o si es fa un ús inadequat del servei (residència efectiva a domicili distint de l'indicat a l'alta, dedicar temps del servei a tasques no incloses a l'alta, ocultar la presència d'altres persones al domicili, incompliment greu dels compromisos acordats amb el personal del servei).
- c) La suspensió temporal del servei mentre la persona atesa no es trobi, de conformitat amb les prescripcions de l'ordenança fiscal i de preu públic municipal que estigui vigent, al corrent de pagament del cost del servei que li correspon abonar.

5. En tot aquest procediment de valoració, la Comissió pot convidar a les persones que consideri d'interès en el procediment sancionador.

Article 38

Procediment sancionador

1. Mitjançant la pertinent resolució de l'òrgan competent, s'incoarà el procediment sancionador i es determinarà a qui correspon la instrucció, garantint, en tot cas, el tràmit d'audiència als interessats. La resolució serà motivada i pertinentment notificada.

2. Aquesta resolució d'inici de l'expedient sancionador es realitzarà previ informe proposat dels serveis socials municipals.

3. Una vegada finalitzat aquest tràmit d'audiència prèvia, es tornarà a emetre informe proposat a l'òrgan competent encarregat de resoldre les possibles al·legacions presentades i d'imposar, si escau, sancions. Aquest emetrà resolució del procediment i la notificarà, als efectes oportuns, als interessats.



Article 39 **Recursos legals**

Contra les resolucions que es dictin en els procediments sancionadors es poden interposar els recursos administratius i jurisdiccionals que legalment siguin procedents.

Capítol X **Seguiment, avaluació i qualitat del servei. Queixes i suggeriments**

Article 40 **Seguiment i avaluació**

Una vegada iniciat el servei es durà a terme el seguiment del cas segons les indicacions dels protocols i la normativa interna sobre procediment tècnic d'atenció, reflectint-se a cada expedient qualsevol incidència significativa o canvi en la seva situació.

Article 41 **Revisió**

1. La prestació del servei podrà ser revisada com a conseqüència de la modificació de la resolució aprovatòria inicial, d'ofici pels Serveis Socials, o a sol·licitud de la persona usuària o del seu representant legal, conforme a allò establert en l'article 24 del present reglament.
2. Igualment, el/la treballador/a social podrà revisar el calendari de prestació del servei establert a cada persona usuària, reservant-se el dret de fer les modificacions pertinents en base a l'estat de necessitat de la mateixa, la demanda existent en cada moment i la disponibilitat d'hores de treballadors/es familiars o places del servei de menjar.
3. Com a mínim de forma anual es realitzarà l'actualització de les dades econòmiques de la unitat de convivència.
4. La revisió de cada cas podrà donar lloc a la seva continuïtat, la modificació, suspensió o extinció del servei. Igualment la revisió podrà donar lloc a un canvi en la tarifa del SAD aplicable en funció d'allò establert en les ordenances fiscals en vigor.

Article 42 **Queixes i suggeriments**

Quan una persona vulgui realitzar una queixa o suggeriment, es podrà fer mitjançant les següents vies:

- a) Presencialment:
 - Verbalment a qualsevol professional del Servei domiciliari corresponent. Si una persona usuària del servei emet una queixa o suggeriment, aquest haurà de



transmetre aquesta queixa al professional referent del Servei domiciliari corresponent de l'Ajuntament.

- Presentant una instància a qualsevol Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC), expressant la seva queixa o suggeriment.

- b) Telemàticament:
 - A través de la web municipal: www.palma.cat a la secció "Queixes i suggeriments".
 - Mitjançant correu electrònic dirigit a serveisdomiciliaris@palma.cat
- c) Telefònicament, través del telèfon 010.

Article 43 **Protecció de Dades**

1. De conformitat amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i de garantia dels drets digitals i del REGLAMENT (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques, el centre està obligat a mantenir el corresponent secret professional respecte de la informació de caràcter personal, així com a fer-ne el tractament adient segons la finalitat de les dades personals i el grau de seguretat corresponent conforme al que preveu la legislació aplicable.

2. Les dades de caràcter personal necessàries de la persona usuària, dels seus familiars, dels responsables de la persona usuària o del representant legal es registren en un fitxer que pot ser automatitzat, tot o en part, del qual és responsable l'Ajuntament de Palma, amb l'única finalitat de prestar els serveis i garantir els drets i les obligacions derivats del Servei d'Ajuda a Domicili. Les dades no es lliuraran a tercers llevat del cas d'obligació per a seguir prestant el servei o bé per obligació legal.

3. Les persones afectades poden exercir els drets que reconeix la Llei orgànica 3/2018, i, en particular, els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, de conformitat amb la legislació aplicable mitjançant un escrit adreçat a l'Ajuntament de Palma, en el qual s'haurà d'indicar el nom, llinatges, adreça als efectes de notificació, i s'ha d'adjuntar una còpia del document oficial d'identificació, conforme al procediment establert. Les dades personals recollides en el fitxers de l'Ajuntament de Palma seran esborrades transcorregut el termini legal de custòdia una vegada que les persones usuàries hagin finalitzat la relació contractual assistencial signada.

Disposició derogatòria única **Normativa que es deroga**

Amb l'aprovació i entrada en vigor d'aquest reglament queden derogades totes les disposicions del Règim Jurídic Bàsic dels Serveis Públics en matèria d'Acció Social (aprovat pel Ple d'11 de juliol de 1996 i publicat al Butlletí Oficial de les Illes Balears núm. 140 de 12 de novembre de 1996) que siguin aplicables als serveis d'atenció domiciliària prevists en l'article 3 d'aquest reglament



Disposició final única
Entrada en vigor

Aquest reglament no entrarà en vigor fins que no s'hagi publicat íntegrament en el Butlletí Oficial de les Illes Balears i fins que no hagin transcorregut quinze dies des de la recepció de la norma per les administracions autonòmica i estatal.

El director general de Benestar Social

Joan Antoni Salas Rotger

