



Secció I. Disposicions generals

CONSELL INSULAR DE FORMENTERA

4723

Aprovació definitiva del Reglament de la prestació pública del Servei d'Ajuda a Domicili del Consell Insular de Formentera

De conformitat amb el que preveu l'article 35 i l'article 88 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, fa públic que el Ple del Consell Insular de Formentera, en sessió de caràcter Ordinari de 28 d'abril de 2023, va adoptar, entre d'altres, el següent:

Reglament de la prestació pública del Servei d'Ajuda a Domicili del Consell Insular de Formentera

Exposició de motius

L'augment demogràfic progressiu de les persones majors –net i relatiu–, a causa de l'augment en l'esperança de vida i de la modificació de la piràmide d'edat en la nostra societat, a més del canvi en les relacions familiars com a agent de protecció i el desenvolupament dels serveis socials, són alguns dels factors que estan impulsant la definició dels serveis necessaris per garantir una vida plena, encara en nivells greus de dependència i de falta de suport social.

La voluntat reiterada de les persones a romandre el major temps possible en el seu propi domicili, mantenint la xarxa social de referència que ha tengut al llarg de tota la vida, és una prioritat en la consideració i determinació dels serveis de suport a aquestes persones en la seva progressiva dependència. Però l'entorn domiciliari, els seus accessos, els serveis de suport en la comunitat, etc. exigeixen la posada en qüestió de molts aspectes que condicionen i determinen les possibilitats de la persona dependent o discapacitada en l'exercici del seu desenvolupament vital.

Al costat d'aquesta necessitat d'atenció a persones en situació de dependència i/o discapacitat, van sorgint realitats socials complexes, en les quals hi ha persones i famílies en situacions de fragilitat o vulnerabilitat social, que també poden requerir suports en el domicili per cobrir les seves necessitats bàsiques d'atenció.

Independentment de la materialització d'altres serveis o elements de protecció i suport que facilitin les activitats de la vida diària, la necessitat d'un servei integral, adaptable a les necessitats més variades i fraccionable en temps, que assumeix intervencions d'urgència i pot respondre àgilment a les modificacions de la necessitat del servei, és una cosa insubstituïble com a recurs central de l'atenció a la dependència, discapacitat i situacions de fragilitat o vulnerabilitat social en l'entorn domiciliari i comunitari de qui el necessita. L'ajuda domiciliària és, llavors, un servei bàsic d'aquest sistema.

L'administració pública ha de garantir la igualtat d'oportunitats d'accés, en funció dels nivells de necessitat, i ha de determinar, així mateix, el nivell econòmic de participació de la persona usuària en funció dels seus ingressos. Al costat d'això, ha d'oferir a la ciutadania un marc clar del servei i dels drets que li emparen en la seva provisió. El present Reglament és el document que recull tot això, i ofereix a les persones que en vulguin ser beneficiàries uns elements definitoris clars, operatius i que l'ajudin a comprendre els seus drets i les seves obligacions.

La present regulació del Servei d'Ajuda Domiciliària no esgota la possibilitat que des d'aquesta Administració s'iniciïn altres serveis d'assistència personal, que bé metodològicament, bé en el seu sistema de finançament o en la participació activa de la persona receptora en la modulació de la provisió, suposin vies innovadores d'ajust entre les persones i les seves necessitats vitals, sempre que aquests altres serveis comptin amb el vistiplau de l'òrgan competent corresponent.

Capítol I

Disposicions generals

Article 1

Objecte

El present Reglament té per objecte la regulació de la prestació pública del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) al terme municipal de Formentera.

Article 2**Definició**

El Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) 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 en 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 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.

És un servei complementari a les xarxes formals i informals de suport personal i social; és a dir, no substitueix en cap moment la responsabilitat de les famílies usuàries.

És un servei tècnic, realitzat per personal qualificat, i requereix les intervencions de professionals de distintes disciplines per possibilitar una atenció integral. Per aquest motiu, l'equip del SAD estarà format, com a mínim, per un treballador o treballadora social i un treballador o treballadora familiar. A més del personal mínim esmentat, també podrà formar part de l'equip del Servei personal que estigui en possessió de la titulació acadèmica de psicologia i/o educació social.

Article 3**Objectius**

La prestació del SAD persegueix els objectius següents:

- a) Millorar la qualitat de vida de persones o grups familiars 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) Atendre situacions de riscos familiars que en perjudiquin alguns dels integrants.
- d) Promoure la convivència de la persona usuària en el seu grup familiar i el seu entorn comunitari.
- e) Afavorir el desenvolupament de capacitats personals d'hàbits de vida adequats i d'habilitats socials que permetin un millor desenvolupament autònom.
- f) Col·laborar amb la família en els casos en què aquesta, per si mateixa, no pugui atendre totalment les necessitats de la vida diària dels seus membres.
- g) 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 4**Persones destinatàries**

Aquest servei s'adreça 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 que des de l'àrea de Benestar Social es considerin susceptibles d'atenció domiciliària per situació de risc o en risc de desprotecció.

Capítol II**Tipus d'atenció del Servei d'Ajuda a Domicili****Article 5****Atencions del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD)**

1. El Servei d'Ajuda a Domicili comprèn les següents atencions, que es podran oferir a cada persona i/o família, adaptades a les necessitats de cada cas segons el Pla individual d'intervenció, prèviament establert pels treballadors o treballadores socials derivants i acordat amb les persones usuàries.

- a) Atencions preventives sanitàries en relació amb hàbits sanitaris. Queden excloses totes les tasques de caràcter exclusivament

sanitari que requereixen una especialització.

- b) Atenció i 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 necessiten el suport de l'ajuda domiciliària.
- h) Atencions de neteja general i manteniment domiciliari.

2. En queden excloses:

- a) Les tasques que puguin suposar un risc per al treballador/a, d'acord amb la legislació vigent.
- b) Atenció als altres integrants del nucli familiar que no estiguin inclosos dins el pla de feina establert.
- c) La neteja de zones comunes de la comunitat veïns.
- d) La cura i atenció a animals de companyia.

Capítol III

Organització i funcionament del Servei d'Atenció Domiciliària

Article 6

Gestió del Servei

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 7

Accés al servei

Se sol·licitarà als Serveis Socials Comunitaris Bàsics de Formentera, al qual correspon:

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

Article 8

Requisits de la persona beneficiària

1. Amb caràcter general la persona usuària haurà de complir els següents requisits:

- a) Estar empadronada al municipi de Formentera.
- b) Presentar almenys 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.
 - Constituir nuclis familiars amb menors amb situació de vulnerabilitat social.
 - Presentar situació de risc social.
 - Ser persona reconeguda legalment en situació de dependència, independentment de la seva edat, sempre que es compleixin els requisits prevists en l'apartat següent.

2. De forma temporal, podran ser persones usuàries les que han sol·licitat el reconeixement de la situació de dependència o s'han compromès a fer la sol·licitud; les que es troben pendents de la resolució sobre la mateixa; les que, una vegada reconeguda la situació de dependència, estan pendents del procediment per l'elaboració i la implementació del Programa Individual d'Atenció (PIA), i les que es troben pendents de





l'inici al servei proposat. Així mateix, amb caràcter temporal i excepcional, es podria permetre la intervenció del SAD municipal com a complementari al sistema d'atenció a la dependència d'acord amb el procediment previst en l'apartat setè d'aquest article.

3. No ser persona usuària de serveis, ajudes i/o subvencions pel mateix concepte, naturalesa i finalitat a excepció del que es preveu en l'apartat anterior. En cas que 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.

4. No es considerarà ajuda i/o subvenció pel mateix concepte, naturalesa o finalitat, la prestació econòmica per cures a l'entorn familiar prevista en la Llei 39/2006, quan la persona que la rebí es trobi pendent de l'inici del servei de SAD dependència previst en el PIA, sempre que la necessitat d'atenció que presenti la persona no quedi coberta amb aquesta prestació, i d'acord amb un informe tècnic previ tenint en compte els articles 9.1 i 20 d'aquest Reglament.

5. 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/o no estigui en condicions d'aconseguir-ne o rebre'n d'altres fonts.

6. D'acord amb les circumstàncies concretes, excepcionals i d'extrema vulnerabilitat de cada cas, i sempre per prescripció del/la treballador/a social, es podrà no considerar algun dels requisits prevists en aquest article als efectes que la persona interessada pugui accedir als serveis d'ajuda a domicili.

Article 9

Horaris

La franja horària i dies d'atenció del SAD és: de dilluns a diumenge, de 8.00 a 14.00 hores. Les hores de dissabte, 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.

Capítol IV

El personal tècnic dels serveis d'atenció domiciliària

Article 10

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 11

Formació

1. El SAD ha de disposar d'una plantilla pròpia i estable, i garantir 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 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 que el personal pugui donar suport i detectar els casos de violències masclistes que poden patir les dones majors i/o amb discapacitat.

Article 12**Ràtios**

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

Article 13**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 Formentera.
- b) Aplicació informàtica de gestió del SAD.
- c) Aplicació de gestió econòmica del SAD: gestió de facturació.
- d) 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 front possibles pandèmies, epidèmies i/o altres circumstàncies urgents de caràcter sanitari.
- e) 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 compliment 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 14**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 del personal de l'equip i prevenir els riscos derivats de l'activitat laboral.

Capítol V**El procediment tècnic administratiu****Article 15****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 al Registre del Consell Insular de Formentera o a qualsevol dels llocs previstos en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre.
3. La sol·licitud, perfectament emplenada i signada, s'haurà d'acompanyar de la següent documentació:
 - a) DNI/ NIE o document oficial que acrediti la seva identitat.
 - b) Certificat d'empadronament.
 - c) Informe mèdic.
 - d) Fotocòpia certificat discapacitat, si s'escau.
 - e) Justificants dels ingressos de la persona sol·licitant. Certificat de pensions, nòmines, certificat del subsidi d'atur o qualsevol altre justificat d'ingressos.
 - f) Document acreditatiu, si escau, de la representació legal.
 - g) 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.
 - h) Qualsevol altre document que el 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 que, si no ho





fes així, se'l considerarà desistit de la seva petició, amb resolució dictada prèvia en els termes previstos en l'article 68 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre.

Article 16**Tramitació del procediment**

1. Les sol·licituds seran valorades pels serveis socials municipals.
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.

Article 17**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).
 - 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, no es podrà sol·licitar-ho de nou almenys en un període de tres mesos, llevat canvi manifest i justificat de les circumstàncies personals i/o de salut.
3. Les resolucions es comunicaran a la persona sol·licitant o a la persona representant legal.

Article 18**Intensitat del servei**

1. El SAD 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 el cas d'atenció a famílies s'establiran les hores segons PIA acordat amb la família.
5. Els criteris per a determinar la intensitat del 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. 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.

Article 19**Durada del servei**

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 imprevist). 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 el cas del servei d'ajuda a domicili de persones en situació de dependència, la durada del servei, tal com s'estableix en l'article 8, serà temporal, en tant es tramita el procediment de reconeixement de la situació de dependència o d'elaboració i implementació del programa individual.

3. En les situacions de suport d'atenció domiciliària a famílies, la temporalitat vendrà determinada pels objectius establerts en PIA, seguint i l'avaluació d'aquest.

Article 20

Prestació del Servei

1. La presentació del servei a la persona usuària, o a qui la representi legalment, es farà en el seu domicili 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, 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.

Capítol VI

Procediment d'altres i baixes

Article 21

Altes

1. L'ordre en l'assignació de les altes serà pels següents criteris:

- a) Supòsit prioritari per atenció d'Urgència i/o emergència social per situació de Risc Social.
- b) Valoració de la sol·licitud del SAD.
- c) Data d'entrada, pels mitjans legalment admesos, de la sol·licitud de SAD Municipal.

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.

Article 22

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 deu 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 trenta 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 quinze dies, i en un termini màxim de 48 h pels casos d'hospitalitzacions de més de quinze dies. 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 del SAD, 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.
- Per ocultació o falsedat comprovada en les dades que s'han tengut 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 Formentera de màxim sis mesos. Un mes abans del retorn a Formentera, 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.
- En el cas de ser beneficiari de SAD municipal passar a ser beneficiari de SAD dependència. Renunciar al servei de SAD dependència per tal de continuar rebent el servei de SAD municipal.
- Superar els terminis màxims per a una baixa temporal del SAD, establerts en sis mesos. Resolució d'un expedient sancionador amb resultat de baixa definitiva.
- Incompliment dels deures recollits en l'article 25 d'aquest Reglament.
- Incompliment en el deure de copagament del cost del servei.
- Defunció del titular de la prestació.

Article 23

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 24

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 48 hores.

Capítol VII

Drets i deures de les persones usuàries

Article 25

Drets

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

- Ser respectades i tractades amb dignitat.
- 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.
- 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.
- Rebre una atenció individualitzada segons les seves necessitats específiques.
- Rebre adequadament el servei amb el contingut i la durada prescrits en cada cas.
- Rebre l'atenció a l'hora acordada, llevat que s'hagi avisat d'una modificació justificada o s'hagi produït una urgència/emergència.
- Rebre orientació sobre els recursos alternatius que, en el cas, siguin necessaris.
- 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.
- Rebre informació puntual sobre les modificacions que puguin produir-se en el règim del Servei.
- Ser informades sobre l'estat de tramitació del seu expedient.
- 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.



- 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.
- Suggestir 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.
- 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.
- 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.
- Assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- 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.
- Rebre un servei de qualitat i conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- La continuïtat de la prestació del servei en les condicions establertes o acordades.
- 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.
- Qualsevol altre dret reconegut en la normativa vigent.

Article 26**Deures**

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

- Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en aquest Reglament.
- 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.
- Posar a disposició del personal del servei els mitjans materials adequats per tal de poder realitzar les tasques acordades amb la persona usuària.
- Mantenir un tracte correcte amb les persones que presten el servei, respectant les seves competències professionals.
- Contribuir al finançament del cost del servei quan es tenguí 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.
- 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.
- Comunicar les variacions que s'hi produeixin i que puguin 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.
- 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).
- No exigir tasques o activitats no incloses en el Programa Individual d'Atenció o en el Pla d'Actuació Individual.
- Signar el contracte assistencial pertinent amb el servei i complir els seus compromisos, signats abans de l'inici de la prestació del servei.
- 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.
- 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.
- Estar presents al domicili perquè pugui prestar-se el servei.
- Acudir a les entrevistes o estar present al domicili quan el personal del servei els citin.
- Estar empadronats a Formentera i mantenir-hi la residència efectiva.
- Qualsevol altra que li sigui exigida en la normativa vigent.

Capítol VIII**Participació econòmica de les persones usuàries****Article 27****Aportació econòmica de la persona usuària**

La persona usuària participarà econòmicament en la prestació del servei, de conformitat amb l'establert a l'Ordenança fiscal i de preu públic

del Consell de Formentera que estigui vigent i la resta de normativa que sigui d'aplicació.

Article 28

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.
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 al Consell Insular de Formentera.
4. Els Serveis Socials Comunitaris Bàsics, 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 29

Infraccions

Pel que fa a les infraccions de les persones usuàries i les seues 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 30

Subjectes responsables de la infracció

Són subjectes responsables de les infraccions les persones usuàries del SAD i/o els familiars o persones que tenen encomanada la seva cura en l'entorn familiar.

Article 31

Tipologia d'infraccions de les persones usuàries

- Es consideren infraccions lleus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions les següents:
 - No facilitar al Consell Insular de Formentera les dades que li siguin requerides.
 - No comunicar l'absència del domicili en tres o més ocasions sense causa justificada.
 - No comparèixer a la data fixada a les entrevistes acordades prèviament amb els professionals gestors de la prestació quan aquests els ho requereixi.
 - Mostrar falta de consideració i de respecte cap al personal del SAD o al personal tècnic municipal referent del servei.
 - No facilitar o impedir la tasca dels professionals del Servei sense causa justificada.
 - No seguir les prescripcions dels professionals que presten el servei.
- Es consideren infraccions greus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions les següents:
 - Insultar, menysprear o desqualificar al personal del Servei o al personal tècnic municipal referent del servei.
 - No comunicar a l'Administració els canvis o les alteracions de les circumstàncies o dels requisits que varen determinar la concessió del servei.
 - Fer mal ús i/o produir danys al material d'ajudes tècniques en règim de préstec.
 - Incomplir els acords relatius a les obligacions previstes en el contracte assistencial (apartat 5 del Contracte assistencial).
 - La comissió de tres infraccions lleus en un període de sis mesos.
- Es consideren infraccions molt greus de les persones usuàries o beneficiàries de prestacions les següents:

Falsejar dades a l'Administració, les quals siguin determinants per accedir a la prestació.

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 del SAD 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 als/les treballadors/es.

Incomplir els acords relatius a les condicions econòmiques del contracte assistencial.

La comissió de dos infraccions greus en un període de sis mesos.



Article 32**Sancions per a infraccions de les persones usuàries**

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

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

Article 33**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: Coordinador o coordinadora de l'àrea de Benestar Social, 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. Dins de les seves competències, la Comissió pot realitzar informe proposant resolucions sobre possibles suspensions temporals del servei. Concretament informará en relació 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 perquè es pugui dur a terme el servei.
- 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).
- 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 les persones que consideri d'interès en el procediment sancionador.

Article 34**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 amb informe previ a proposta 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 35**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 36****Seguiment i avaluació**

Una vegada iniciat el servei es durà a terme el seguiment del cas segons les indicacions dels protocols, reflectint-se a cada expedient qualsevol incidència significativa o canvi en la seva situació.

Article 37**Revisió**

1. La prestació del servei podrà ser revisada 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 20 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.

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 38**Queixes i suggeriments**

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

a) Presencialment:

- Verbalment a qualsevol professional del SAD, el qual ho comunicarà al professional referent del SAD.
- Presentant una instància a qualsevol Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC).

b) Telemàticament: mitjançant correu electrònic dirigit a benestarsocial@conselldeformentera.cat.

c) Telefònicament, a través del telèfon 971 321 271.

Article 39**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 el Consell Insular de Formentera, amb l'única finalitat de prestar els serveis i garantir els drets i les obligacions derivats del SAD. Les dades no es lliuraran a tercers llevat del cas d'obligació per seguir prestant el servei o bé per obligació legal.

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.

La qual cosa es fa saber per generar coneixement.

Formentera, 15 de maig de 2023

La presidenta

Ana Juan Torres