

Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DE CIUTADELLA

1986

Aprovació definitiva del Reglament del Servei d'Ajuda a Domicili dels Serveis Socials Comunitaris de l'Ajuntament de Ciutadella de Menorca (expedient 2021/014151)

Una vegada transcorregut el termini d'informació pública de l'aprovació inicial del Reglament del Servei d'Ajuda a Domicili dels Serveis Socials Comunitaris de l'Ajuntament de Ciutadella de Menorca, aprovat inicialment pel Ple, en sessió ordinària de dia 16 de desembre de 2021, en el punt número 4 de l'ordre del dia (BOIB número 2 del 4 de gener de 2022), i en no haver-se presentat cap reclamació en contra, aquest reglament queda elevat a definitiu, d'acord amb el que estableix la vigent Llei reguladora de bases de règim local.

A continuació, es transcriu íntegrament el contingut del Reglament:

"REGLAMENT DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS DE L'AJUNTAMENT DE CIUTADELLA DE MENORCA

Article 1

Objecte

Aquest reglament té per objecte regular la prestació del Servei d'Ajuda a Domicili (d'ara endavant SAD), que es gestiona des dels Serveis Socials Comunitaris de l'Ajuntament de Ciutadella de Menorca.

Article 2

Marc legislatiu

D'acord amb l'article 20 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, són prestacions del sistema públic de serveis socials les actuacions, les intervencions tècniques, els programes, els projectes, els mitjans i les ajudes econòmiques i tecnològiques que s'ofereixen a persones i que es destinen a complir les finalitats que estableix l'article 3 d'aquesta llei. Entre aquestes finalitats hi ha la de detectar, prevenir i atendre les necessitats derivades de la dependència, amb l'objectiu de promoure l'autonomia de les persones. L'article 21 de la llei esmentada estableix, entre d'altres, com a prestacions tècniques l'atenció domiciliària.

D'acord també amb l'article 14 de la Llei 4/2009, són funcions dels serveis comunitaris bàsics la prestació del Servei d'Ajuda a Domicili, la teleassistència i el suport a la unitat familiar o de convivència en coordinació amb els serveis sociosanitaris a domicili.

L'article 13 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, estableix que l'atenció a les persones en situació de dependència i la promoció de la seva autonomia personal s'han d'orientar a la consecució d'una millor qualitat de vida i d'autonomia personal, en un marc d'efectiva igualtat d'oportunitats, d'acord amb els objectius següents: facilitar una existència autònoma en el medi habitual de la persona, tot el temps que vulgui i sigui possible, i proporcionar un tracte digne en tots els àmbits de la seva vida personal, familiar i social, i facilitar la seva incorporació activa en la vida de la comunitat.

Segons el que recull l'article 15 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, el Servei d'Ajuda a Domicili és una prestació tècnica que forma part del catàleg de serveis del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

L'article 7 del Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació de serveis socials d'atenció a les persones grans i persones amb discapacitats, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter suprainular per a aquests sectors de població, estableix que els serveis d'atenció domiciliària es presten en l'àmbit comunitari i tenen per finalitat donar suport professional a les persones usuàries en les activitats de la vida diària i mantenir-les en el seu entorn habitual.

D'acord amb l'article 8 del Reial decret 1051/2013, de 27 de desembre, pel qual es regulen les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, establertes a la Llei 39/2006, el Servei d'Ajuda a Domicili està constituït pel conjunt d'actuacions dutes a terme en el domicili de les persones dependents, amb la finalitat d'atendre les necessitats bàsiques de la vida diària i incrementar-ne l'autonomia, amb la possibilitat de romandre en el domicili.

El Decret 66/2016, de 18 de novembre, pel qual s'aprova la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2017-2020, prorrogada fins al 31-12-2021, a partir de la Llei 3/2020, de 29 de desembre de pressupostos de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 216 de



31/12/2020), recull com a població destinatària de la prestació del Servei d'Ajuda a Domicili les persones en situació de dependència i en situació de risc social. Així mateix, determina que la prestació d'aquest servei es fa efectiva des de les unitats de treball social dels serveis socials comunitaris bàsics i els programes específics per a persones dependents, i disposa que la persona beneficiària ha de participar en el cost del servei, d'acord amb la normativa municipal o la normativa d'atenció a la dependència.

Article 3

Titularitat del servei

La titularitat del servei pertany a l'Ajuntament de Ciutadella de Menorca.

Article 4

Prestació del servei i finançament

El SAD és competència de l'Ajuntament de Ciutadella de Menorca, el qual n'assumirà la titularitat i el gestionarà de forma directa o indirecta. En el cas de gestió indirecta, la corporació local n'haurà de mantenir les funcions de coordinació, seguiment, supervisió i d'avaluació. El procediment mitjançant el qual s'haurà de realitzar el Servei d'Ajuda a Domicili serà amb l'adjudicació en qualsevol de les formes de concertació o contracte que possibiliti la legislació vigent.

El SAD es podrà finançar amb les aportacions del Govern de les Illes Balears, del Consell Insular de Menorca, de l'Ajuntament mateix i de les persones beneficiàries, en funció del preu públic aprovat per l'Ajuntament.

Article 5

Àmbit territorial

L'Ajuntament de Ciutadella té, entre les prestacions que ofereix a la ciutadania del seu àmbit territorial, l'ajuda a domicili, d'acord amb l'article 14 de la Llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears.

Article 6

Definició del Servei d'Ajuda a Domicili

El Servei d'Ajuda a Domicili esdevé un conjunt d'actuacions preventives, assistencials, educatives, rehabilitadores, de suport psicosocial, domèstiques i d'atenció a les persones i al seu entorn familiar, per tal que mantinguin, al màxim, l'autonomia personal, la qualitat de vida i la relació amb l'entorn proper.

Es prestarà en el domicili de les persones amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemàtiques familiars especials que els impedeixin dur a terme de manera autònoma les tasques habituals de la vida diària, per la qual cosa els proporcionarà personal qualificat i supervisat.

En el transcurs dels anys, aquest servei és de cada vegada més sol·licitat per la ciutadania, atesos l'envelliment progressiu de la població, les dificultats que troben les persones dependents en els quefers diaris, la voluntat de romandre a la seva llar i al seu entorn més proper, i també les dificultats d'accedir a una plaça residencial.

Aquests serveis s'han de caracteritzar per la polivalència, la normalització, la prevenció, la flexibilitat, el treball assistencial i rehabilitador, la transitorietat, la complementació de les xarxes formals i informals de suport personal i social, i el treball educatiu i tècnic.

Article 7

Tipus de serveis d'ajuda a domicili

El Servei d'Ajuda a Domicili, en la majoria dels casos, ha de donar resposta a la necessitat continuada i permanent de les persones grans i/o amb discapacitat i a les famílies en situació d'especial vulnerabilitat, de cobertura de les seves necessitats bàsiques que s'han de prestar en llur domicili.

A més d'aquesta tipologia de servei, Ciutadella disposarà d'altres modalitats de SAD amb l'objectiu d'anar donant el màxim suport a les persones grans i/o amb discapacitat i als seus cuidadors o cuidadores, i que venen detallades a continuació:

- SAD Demo (Servei d'Ajuda a Domicili per Demostració). El/la professional en treball familiar realitzarà d'un a tres serveis en el domicili de la persona. L'objectiu és mostrar a la família o a la persona cuidadora com es realitza una higiene personal a una persona dependent i quines adaptacions o ajudes tècniques requereix l'habitatge. La concessió dependrà de la disponibilitat del servei i de les necessitats de la família.
- SAD Temporal (Servei d'Ajuda a Domicili Adjudicat Temporalment). S'atorgarà principalment a les persones que estan cursant una convalescència al domicili i requeriran un suport extraordinari i temporal a domicili per cobrir les necessitats bàsiques de la vida

diària. També, per a persones que han entrat en la fase final de vida o en cures pal·liatives derivades per l'IBSALUT.

- SAD Vida als Anys (Servei d'Ajuda a Domicili amb funcions de suport psicosocial). És un servei que es prestarà als domicilis on hi ha manca de suports familiars i socials, deteriorament físic i/o cognitiu i risc de soledat. Aquest servei destinat a persones usuàries del SAD s'haurà de conformar com a serveis puntuals, amb l'objectiu de promoure l'estimulació física i cognitiva de les persones usuàries amb activitats realitzades pel professional en treball familiar. El Servei Vida als Anys compta amb programes específics, com el Museu a Casa, Llegim amb Tu i el Borina a Domicili, activitats efectuades en coordinació amb altres departaments municipals, com l'Àrea d'Esports o l'Àrea de Cultura.

Article 8

Objectius

- Millorar la qualitat de vida de les persones grans i/o amb discapacitat del municipi.
- Fomentar l'autonomia i la independència de les persones grans.
- Prevenir o retardar l'internament innecessari de persones que, amb una alternativa adequada, podrien continuar vivint en el seu medi habitual.
- Afavorir la integració familiar i comunitària de persones en processos de desinstitucionalització.
- Prevenir situacions de crisi familiar que perjudiquin alguna de les persones integrants.
- Acompanyar les famílies amb menors a càrrec que es troben en situacions de fragilitat i vulnerabilitat social.
- Afavorir el desenvolupament de capacitats personals, d'hàbits de vida adequats i d'habilitats socials que permetin un millor desenvolupament autònom.
- Col·laborar amb la família en els casos en què aquesta, per si sola, no pugui atendre totalment les necessitats de la vida diària dels seus membres.

Article 9

Prestacions

El SAD ha d'oferir una atenció integral:

- a) Prestacions de caràcter domèstic. Són aquelles activitats i tasques quotidianes que es realitzen a la llar, adreçades al suport de l'autonomia personal (l'alimentació, la vestimenta i el manteniment, i l'adequació de l'habitatge).
- b) Prestacions de caràcter preventiu i assistencial. Són aquelles activitats i tasques que recauen en la persona beneficiària mateixa i van adreçades a mantenir el seu benestar personal i social (higiene personal, ajuda directa per vestir-se i menjar, control de la medicació, suport per a la mobilitat i companyia dins i fora del domicili).
- c) Prestacions de caràcter educatiu. Són les actuacions adreçades a fomentar hàbits de conducta i adquisició d'habilitats bàsiques (organització econòmica i familiar, formació d'hàbits conviviaus i competència parental).
- d) Prestacions de caràcter rehabilitador. Són aquelles actuacions de caràcter formatiu i de suport psicosocial adreçades al desenvolupament de les capacitats personals i a la integració de la persona beneficiària en la unitat convivencial i en el seu context relacional, i les actuacions de suport emocional a les persones cuidadores.
- e) Prestacions de suport psicosocial. Són aquelles activitats que donen un suport personal tant a la persona com a la seva xarxa familiar, per gestionar millor la cura de la persona dependent, per potenciar la seva autonomia, la responsabilitat i la implicació de la família, i per acceptar el procés d'envelliment.
- f) Prestacions d'atenció a les persones i a l'entorn familiar. Són aquelles activitats d'adaptació funcional de la llar per resoldre situacions concretes i específiques, i adreçades a fomentar la participació de la persona usuària en la seva comunitat.
- g) Prestacions de menjar a domicili, com a prestació complementària al SAD. És un servei que cobreix la necessitat bàsica de l'alimentació amb la preparació i el posterior repartiment de menús equilibrats, adaptats a les necessitats dietètiques i de salut de les persones beneficiàries i ajustats als diferents perfils de perceptors.

Article 10

Composició de l'equip del Servei d'Ajuda a Domicili i titulacions professionals

El Servei d'Ajuda a Domicili requereix la intervenció de professionals de distintes disciplines per possibilitar una atenció integral a la persona en situació de dependència i/o discapacitat. Per aquest motiu, l'equip professional ha d'estar format, com a mínim, per un tècnic o una tècnica en treball social i un tècnic o una tècnica d'atenció sociosanitària a persones en el domicili*. A més d'aquestes figures professionals, també en podran formar part un titulat o una titulada en psicologia i un tècnic o una tècnica en educació social.

*El personal d'ajuda a domicili han d'acreditar una de les qualificacions professionals següents:

- La qualificació professional d'atenció sociosanitària a persones en el domicili, creada pel Reial decret 295/2004, de 20 de febrer, pel qual s'estableixen determinades qualificacions professionals que s'inclouen en el Catàleg nacional de qualificacions professionals, mitjançant una de les titulacions o dels certificats de professionalitat següents:
- La titulació de tècnic en atenció a persones en situació de dependència que estableix el Reial decret 1593/2011, de 4 de novembre.





- El títol de tècnic en cures auxiliars d'infermeria que estableix el Reial decret 546/1995, de 7 d'abril, pel qual s'estableix el currículum del cicle formatiu de grau mitjà corresponent a aquesta titulació.
- El títol de tècnic en atenció sociosanitària que estableix el Reial decret 496/2003, de 2 de maig, pel qual s'estableixen aquest títol i els corresponents ensenyaments comuns.
- El certificat de professionalitat d'atenció sociosanitària en el domicili, regulat pel Reial decret 1379/2008, d'1 d'agost.

A més de les qualificacions professionals que s'indiquen en l'apartat anterior, els cuidadors i les cuidadores, els gericultors i les gericultores i les categories professionals anàlogues, el personal d'ajuda a domicili i el d'assistència personal poden disposar de la titulació oficial de formació professional de tècnic en integració social o altres titulacions equivalents que estableix la disposició addicional tercera del Reial decret 1074/2012, de 13 de juliol, pel qual s'estableix el títol de tècnic superior en integració social i se'n fixen els ensenyaments mínims.

Article 11

Persones beneficiàries

En caràcter general, ho podran ser les persones empadronades a Ciutadella de Menorca i, amb caràcter prioritari, ho seran totes aquelles persones que es caracteritzen per ser:

- Persones majors de 65 anys amb dificultats d'autonomia personal.
- Persones amb discapacitat física, psíquica o sensorial sense suport familiar prioritàriament, que tinguin dificultats per a realitzar algunes de les activitats bàsiques de la vida diària de manera autònoma.
- Persones i/o famílies que pateixen processos de convalescència i requereixen suport per a mantenir-se a casa durant aquest període de temps.
- Famílies o nuclis de convivència amb situacions relacionals conflictives i/o famílies en situació de vulnerabilitat social amb menors amb risc psicosocial i/o educatiu.
- Persones i/o famílies que necessiten adquirir hàbits bàsics relacionats amb activitats quotidianes i amb la convivència.

Article 12

Sistema d'admissions i de baixes

Quant al sistema d'admissions, podran sol·licitar el SAD les persones i/o famílies que compleixin les condicions següents:

- Estar empadronades al municipi.
- Requerir alguna de les prestacions definides a l'article 9.
- Ser un dels col·lectius de persones beneficiàries definits a l'article 11.

Cal tenir en compte les condicions següents:

- L'àmbit d'actuació queda emmarcat dins del terme municipal de Ciutadella de Menorca.
- El servei no supleix en cap circumstància la responsabilitat de la família, quan n'hi hagi i col·labori. El personal professional dels Serveis Socials no ha de tenir les claus del domicili de les persones beneficiàries, excepte en casos en què hi hagi una autorització signada per la persona usuària mateixa.
- La persona beneficiària o representant legal ha de signar un contracte amb l'Ajuntament per a l'inici del servei, en el qual constin les condicions del servei, i els drets i deures d'ambdues parts, i ha d'estar firmat per la persona usuària o pel representant legal i, de part de la institució, per la coordinadora del SAD.
- Qualsevol queixa o suggeriment es pot fer telefònicament o presencialment a la coordinadora del Servei d'Ajuda a Domicili i/o a la directora de Serveis Socials.
- L'habitatge on es realitzi el SAD ha de tenir unes mínimes condicions d'habitabilitat que permetin la tasca al/a la treballador/a familiar.

Quant al sistema de baixes, aquestes es podran produir en els casos següents:

- A petició de la persona beneficiària.
- Per defunció de la persona beneficiària.
- Per ocultació o falsedat comprovada de les dades que s'han tingut en compte per concedir la prestació.
- Per trasllat de domicili a un altre municipi, i sempre que es modifiquin les circumstàncies personals de la persona beneficiària.
- Per dificultar de manera greu i comprovada les tasques dels professionals que intervenen en el SAD.
- Perquè s'hagin complert els objectius establerts en el pla de treball.
- Per manca de pagament de la quantitat estipulada sense causa que ho justifiqui.



**Article 13****Horari del servei**

El Servei d'Atenció Domiciliària es prestarà entre les 7.00 h i les 14.00 h de dilluns a diumenge, amb els festius inclusivament. El nombre d'hores d'atenció dependrà de les necessitats i circumstàncies de la persones beneficiàries del Servei i de la seva família, si n'hi ha, així com de la disponibilitat del Servei.

L'atenció en horari de capvespre, caps de setmana i festius anirà dirigida a les persones que es troben en situacions greus d'especial vulnerabilitat; és a dir, persones amb manca de suport familiar, amb situacions socioeconòmiques desfavorides i amb situació de salut precària.

Article 14**Tramitació de la sol·licitud i llista d'espera del SAD**

Les sol·licituds de SAD s'han de realitzar a l'Ajuntament, concretament al Departament de Serveis Socials. El procediment serà el següent:

- Recepció i registre de la sol·licitud i resta de documents que es requereixen.
- Anàlisi de la demanda i diagnòstic social, que va acompanyat d'una visita al domicili per aconseguir un major grau de coneixement de la situació.
- Elaboració d'un informe social on figura la concessió del Servei amb la proposta del treball d'ajuda a domicili, o la denegació del servei, així com la corresponent puntuació tècnica assignada segons el barem.
- Llista d'espera: la sol·licitud queda en la corresponent llista d'espera fins que li pertoqui el servei, en funció de la puntuació obtinguda. Aquesta puntuació pot ser revisada davant un empitjorament de la situació, amb el previ registre de la sol·licitud.
- Quan es produeix una baixa al servei es dona preferència a les persones usuàries que han sol·licitat canvis en la prestació pel que fa a l'horari o la freqüència. Aquesta circumstància podrà no ser tinguda en compte en cas de sol·licituds molt urgents en l'àmbit sociosanitari.
- Prèviament a l'inici del servei, el/la professional en treball social acudirà al domicili de la persona usuària per formalitzar el contracte d'alta, el qual ha de considerar dades bàsiques de la persona usuària, titularitat del Servei, data d'inici i característiques de la prestació: freqüència/dies, cost del servei i tasques a realitzar (pactades amb la prèvia valoració interdisciplinària entre professionals del SAD i persones usuàries i/o llurs familiars).
- Avaluació i seguiment: periòdicament l'equip mesura el grau de consecució dels objectius que s'havien proposat, el grau de satisfacció de la persona usuària i de les incidències sorgides.

Article 15**Documentació a presentar**

- El document identificatiu (DNI) de la persona usuària i de la representant legal (si escau).
- Targeta sanitària.
- Informe mèdic actualitzat per part dels serveis de Salut.
- Certificat de la pensió i d'altres ingressos, si n'hi ha.
- La declaració administrativa sobre el tipus i el grau de discapacitat reconegut per l'òrgan competent, en el cas de persones amb discapacitat.
- Justificant de pagament del darrer rebut de lloguer o d'hipoteca.
- Justificant de pagaments derivats de la contractació de serveis assistencials a domicili en l'àmbit privat.
- Qualsevol altre document que la persona o el seu representant legal o els Serveis Socials considerin necessaris en funció de les característiques del nucli de convivència.

Article 16**Carta de drets i deures****16.1. Drets de les persones destinatàries dels Serveis Socials:**

- Dret a accedir al sistema de Serveis Socials en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, d'idioma, ètnia, de sexe, d'orientació sexual, estat civil, de situació familiar, d'edat, de discapacitat, religió, d'ideologia, opinió o de qualsevol altra condició personal o social.
- Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i els recursos disponibles, els requisits necessaris per accedir als serveis, els altres recursos de protecció social i les competències de les administracions públiques en aquest àmbit. Per fer-ho efectiu, s'ha de disposar dels ajuts i dels suports necessaris per comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua, si tenen alguna discapacitat o per altres raons que ho justifiquin.
- Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones



que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.

- Dret a disposar d'un pla individual d'atenció personal o familiar d'acord amb la valoració de la seva situació, que han d'aplicar tècnicament professionals mitjançant procediments reconeguts i acreditats.
- Dret a estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o de les prestacions entre les opcions que els presentin les administracions, sempre que aquests fets no vagin en contra del desenvolupament normal de l'atenció o perjudiquin alguna de les parts que hi intervenen.
- Dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure. El consentiment de les persones incapacitades i de les persones menors d'edat s'atorga de conformitat amb el procediment legalment establert per a aquests casos.
- Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent, llevat que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin els Serveis Socials, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- Dret a la participació.
- Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- Dret a fer suggeriments i reclamacions.
- Dret a domiciliar-se sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.
- Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.

16.2. Deures de les persones usuàries dels Serveis Socials

- Deure de complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en les prestacions i els serveis; seguir el programa d'atenció i les orientacions que s'hagin acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar activament en el procés.
- Deure de facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que aquest coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.
- Deure de destinar la prestació a la finalitat per a la qual fou concedida.
- Deure d'acudir o de participar a les entrevistes a les quals els citi el personal professional dels Serveis Socials.
- Deure de contribuir al finançament del cost del servei quan es tenguin capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.
- Deure d'informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica que pugui donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació del servei.
- Deure de signar el contracte assistencial pertinent.

Article 17

Preu del servei i sistema de cobrament

1. La persona usuària, per ser beneficiària del Servei, està obligada al pagament del preu públic que en cada moment tengui aprovat l'Ajuntament, el qual ve regulat en el preu públic 0.3. regulador del Servei d'Ajuda a Domicili.
2. Respecte al Servei d'Ajuda a Domicili, el pagament de les quotes s'ha d'efectuar per mensualitats vençudes. L'incompliment del pagament de les quotes, si no hi ha circumstàncies que ho impedeixen, donarà lloc a la baixa de la prestació del servei, sense perjudici del corresponent expedient per liquidar les quotes no cobrades i imposar les sancions que corresponguin.
3. En cas que no s'hagués de prestar el servei puntualment, la persona beneficiària del SAD o la persona familiar i/o cuidadora haurà de comunicar a la coordinadora del Servei d'Ajuda a Domicili la baixa puntual. Si no s'avisava amb antelació, es considera el servei prestat i se n'ha de fer el pagament.
4. En el supòsit d'absències forçoses temporals de la persona usuària, es podrà reservar la plaça quan l'equip del Servei d'Ajuda a Domicili així ho consideri oportú i si la persona usuària o la família n'ha fet la petició expressa. La reserva de plaça, sense pagament del servei, es farà per una temporalitat inferior a 14 dies naturals. Després d'aquest període, s'haurà d'efectuar el pagament del servei, a comptar des del dia següent al període de carència (és a dir, a partir del dia 15è de l'absència) o, en cas contrari, es durà a terme la baixa de la prestació del servei.

El preu de la prestació complementària de menjar a domicili és l'aprovada en el preu públic 0.3 regulador del Servei d'Ajuda a Domicili.



**Article 18****Suggeriments i reclamacions. Canals de participació**

El canal de participació de les persones usuàries o dels seus familiars són els Serveis Socials Comunitaris Bàsics. S'entén per *suggeriment* qualsevol proposta de modificació amb la finalitat de millorar la qualitat de l'atenció a la persona usuària; i per *reclamació o queixa*, qualsevol sol·licitud de modificació perquè es perjudica, directament o indirectament, l'exercici dels drets de les persones usuàries.

Les reclamacions i els suggeriments han d'incloure les dades necessàries per tal de poder-los donar el tràmit establert i s'han de trametre a l'Ajuntament de Ciutadella de Menorca, que els ha de resoldre amb l'informe previ dels serveis socials comunitaris bàsics municipals corresponents.

La resposta a les reclamacions i els suggeriments s'han de notificar per escrit, al més aviat possible, a les persones que n'hagin presentat.

Disposició addicional

- Incloure sistemàticament la variable de sexe en les estadístiques, les enquestes i la recollida de dades que es duran a terme, sempre complint les normes de protecció de dades.
- La personalització de l'atenció, tenint en compte de manera especial la situació de les persones que requereixen una acció positiva com a conseqüència de tenir un major grau de vulnerabilitat o menor igualtat d'oportunitats.

Disposició final

Aquest reglament regulador del Servei d'Ajuda a Domicili entrarà en vigor, una vegada aprovat definitivament, l'endemà de la seva publicació íntegra al Butlletí Oficial de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears."

Ciutadella de Menorca, 14 de març de 2022

L'alcalde

Joana Gomila Lluch

