Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE DEIÀ

8758 ***Acuerdo del Pleno de fecha 30 de septiembre de 2022 del Ayuntamiento de Deià por el que se aprueba definitivamente el Reglamento del Mercado Semanal de Deià***

Habiéndose aprobado definitivamente el expediente del Reglamento del Mercado Semanal de Deià

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE DEIÀ

Exposición de motivos

La orden de la consellera de Bienestar Social por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio, publicada en el BOIB núm. 126, de 14 de octubre de 2000, define este servicio de ayuda a domicilio (SAD) como un servicio municipal y/o de entidades locales, de carácter universalista, y se configura como una prestación psicosocial básica del sistema público de servicios sociales. Constituye todo un conjunto de actuaciones dirigidas a facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, prevenir o retrasar el deterioro individual o social y promover condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, contribuyendo así a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual, mediante la adecuada intervención y apoyo de tipo personal, psicosocial, doméstico, educativo y asistencial.

Decreto 10/2013, de 28 de febrero, por el que se fijan los principios generales del Registro Unificado de los Servicios Sociales de las Islas Baleares y de los Procedimientos para la autorización y acreditación de servicios sociales, y se regulan la sección supra-insular del Registro y los procedimientos para autorizar y acreditar servicios sociales de ámbito supra-insular.

Decreto 54/2013, de 5 de diciembre, de modificación del Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el que se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y acreditación de servicios sociales de atención a personas mayores y personas con discapacidades, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios residenciales de carácter supra-insular para estos sectores de población.

Decreto 48/2011, de 13 de mayo por el que se regulan los principios generales y las directrices de coordinación de los servicios sociales comunitarios básicos.

La Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, en el título II define el sistema público de servicios sociales como un sistema integrado por el conjunto de recursos, prestaciones, actividades, proyectos y equipamientos destinados al bienestar social de la población. El sistema se orienta a detectar, prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad y a trabajar situaciones de necesidad. En el artículo 12 establece que los servicios sociales comunitarios son el primer nivel del sistema público de servicios sociales, que constituye el punto de acceso inmediato a los servicios sociales y la garantía de proximidad a las personas usuarias y a los ámbitos personal, familiar y social. Asimismo, establece que tienen un carácter polivalente y preventivo para fomentar la autonomía de las personas para que vivan dignamente.

El artículo 14 encomienda a los servicios sociales comunitarios básicos la función de prestar servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia y apoyo a la unidad familiar o de convivencia.

En el capítulo III, en el artículo 21 define como prestaciones técnicas las que se llevan a cabo por parte de equipos profesionales dirigidos a la prevención, diagnóstico, valoración, protección y promoción de la autonomía de personas y grupos, y denomina, entre otros, la atención domiciliaria.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, reconoce el nuevo derecho a la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas con dependencias. Este derecho debe garantizar la atención de las personas desde el momento que, de forma estable, necesiten ayuda de otros para llevar a cabo buena parte de las actividades de la vida diaria, como comer, vestirse, el cuidado personal, movilidad esencial, etc.

La atención que ofrece la Ley deberá prestarse mediante una oferta de servicios o ayudas económicas compensatorias, en las que incluye el SAD, una vez realizada la valoración individual del grado y nivel de dependencia.

Según la necesidad de ayuda de la persona afectada para llevar a cabo algunas de las actividades básicas de la vida diaria, los grados de dependencia reconocidos por la Ley son:

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2022/135/1121004

Grado I o Dependencia Moderada: cuando la persona necesita ayuda al menos una vez al día (por ejemplo, comer y beber, regular la micción o defecación, lavarse, vestirse...), o tiene necesidades de ayuda intermitente o limitada para mantener su autonomía personal.

Grado II o Dependencia Severa: cuando la persona necesita ayuda dos o tres veces al día, pero no requiere la presencia permanente de un cuidador, o tiene necesidades de ayuda extensa para mantener su autonomía personal.

Grado III o Gran Dependencia: cuando la persona necesita ayuda varias veces al día y, por su pérdida total de autonomía mental o física, necesita la presencia indispensable y continuada de otra persona o tiene necesidad de ayuda generalizada para mantener su autonomía personal.

Por otra parte, el Decreto 86/2010, de 25 de junio, establece los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y acreditación de los servicios sociales de atención a personas mayores y personas con discapacidad, y en el artículo 8 define el SAD como un servicio que se presta en el domicilio de las personas con falta de autonomía personal, con dificultades de desarrollo o con problemas familiares especiales. Estos aspectos les impiden realizar autónomamente las tareas habituales de la vida cotidiana, por lo que se proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones con el fin de mantener la autonomía personal y la calidad de vida y relación con el entorno próximo.

Los artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local, establecen que el municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover actividades y prestar los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal, y que es una competencia obligatoria para los municipios de más de 20.000 habitantes la evaluación y la información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social. Por su parte, el artículo 29.2, apartado a), de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares, establece como competencia propia de los municipios la regulación y prestación de los servicios sociales públicos de asistencia primaria. Por lo tanto, se debe considerar que el SAD es una prestación básica de los servicios sociales de atención primaria.

La ley 9/87 de acción social, de la CAIB, en el artículo 9.c especifica que la finalidad del Servicio de Ayuda a Domicilio es prestar atenciones de carácter doméstico, psicológico y rehabilitador a los individuos y a sus familias que se encuentran en situación de especial necesidad.

La ley 7/85, reguladora de las bases de régimen local establece entre las competencias de los municipios la creación de los servicios sociales y la promoción y reinserción social (art. 25.2k)

Art.1 OBJETO Y DEFINICIÓN

El presente reglamento tiene por objeto regular el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), en el término municipal de Deià, el cual se gestiona desde los Servicios Sociales del Ayuntamiento.

El SAD es un servicio municipal universal y se configura como una prestación psicosocial básica del sistema público de servicios sociales. Engloba el conjunto de actuaciones dirigidas a facilitar el desarrollo y/o el mantenimiento de la autonomía personal, prevenir o retrasar el deterioro individual o social, y promover las condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, contribuyendo así a la integración y a la permanencia de las personas en su entorno habitual, mediante la intervención y el apoyo adecuados de tipo personal, psicosocial, doméstico, educativo y asistencial.

Art.2 CARACTERÍSTICAS

- Polivalente
- Normalizador
- Preventivo
- Asistencial y rehabilitador
- Transitorio
- Complementario
- Educativo
- Técnico, realizado por personal cualificado

Art.3 OJECTIVOS DEL SERVICIO

- Promover una mejor calidad de vida de las personas o grupos familiares con dificultades para su autonomía.
- Prevenir o retrasar el internamiento innecesario en centros asistenciales de las personas (ancianos, adultos o niños) que con una alternativa adecuada podrían seguir en su entorno habitual.
- Atender situaciones de crisis y/o riesgo familiar que perjudican a algunos miembros.
- Proporcionar elementos formativos y estructuradores a familias desorganizadas o desestructuradas.
- Proporcionar apoyo técnico y asistencial a familias en situación de crisis.

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2022/135/1121004

- Elevar y estimular los niveles de autonomía e independencia de las personas.
- Dar apoyo y desarrollar las capacidades personales para la integración en la convivencia familiar y comunitaria.

Art.4 CONDICIONES DE ADMISIÓN

Podrán solicitar el SAD las personas y/o familias que cumplan las siguientes condiciones:

a.Estar empadronadas en el municipio de Deià o tener a los familiares cuidadores empadronados en el municipio y presenten dificultades para atenderlo.
b.Encontrarse en situación de dependencia o en situación de conflicto psicofamiliar por alguno de sus miembros.
c.Dado que el servicio se da en el domicilio de los usuarios, éste deberá contar con las condiciones higiénicas y de salubridad adecuadas.
d.Si el usuario se encuentra en situación de falta de movilidad y necesita de ayudas mecánicas, el usuario o su familia deberán aportarlas.
e.No sufrir ninguna enfermedad aguda que requiera la atención imprescindible en un centro el hospitalario.

Art.5 DESTINATARIOS DEL SERVICIO

1.-Podrán solicitar el SAD las personas y/o familias que cumplan los siguientes requisitos:

- Estar empadronado en el municipio de Deià.
- Requerir alguna de las prestaciones.

2.-Con carácter prioritario, lo serán todas aquellas personas mayores con dificultades de autonomía personal, personas con discapacidades definitivas o temporales que afecten a su autonomía personal, y familias o núcleos de convivencia con situaciones relacionales conflictivas, familias desestructuradas o multiproblemáticas con menores en situación de riesgo psicosocial.

Los criterios que se aplicarán para la concesión del servicio serán los siguientes:

a) Grado de discapacidad física, psíquica o sensorial, con valoración previa del organismo competente.
b) Dificultades personales especiales, con valoración técnica previa de la situación psicosocial de la persona.
c) Situación familiar, con valoración previa de la composición de la familia y del grado de implicación de la misma en la contribución a la solución de la problemática.
d) Situación social, con valoración previa de la red de apoyo social del usuario.
e) Características de la vivienda, previa valoración de las condiciones del hábitat de la vivienda de la persona.
f) Situación económica y patrimonial de la persona.

Excepcionalmente, y previo informe favorable del/la trabajador/a social, se podrán aceptar casos que no reúnen estas condiciones.

En ningún caso se prestará este servicio fuera del municipio.

Art.6 TRAMITACIÓN DEL SERVICIO

A)- Solicitud: las solicitudes del SAD se harán al/la Trabajador/a Social, siendo el procedimiento el siguiente:

1. Recepción de la demanda que efectúa el propio usuario, otra persona que conoce la situación, u otros servicios.
2. Análisis de la demanda: se realiza una valoración de la demanda y un estudio de los elementos relativos al problema de la necesidad (grado de incapacidad física, psíquica y social, situación de la composición familiar, aspectos sociales).
3. Se realizará una visita a domicilio para conseguir un mayor grado de conocimiento de la situación.
4. Elaboración de una propuesta de proyecto de Intervención Individual o la denegación del caso.
5. Concretar con el usuario y/o familiares el plan de trabajo a desarrollar o para informar de los motivos de la denegación del servicio.
6. El/la TS, antes de que comience la intervención, pondrá en conocimiento de los profesionales el plan de trabajo y se concretarán los espacios de regulación y supervisión.

Documentación a presentar

1. Fotocopia del DNI de l'usuari/a
2. Tarjeta sanitaria
3. Certificado de discapacidad expedido por el órgano correspondiente, y si procede el Libro de familia.
4. Informe del médico de Atención Primaria (medicación prescrita).
5. Cualquier otra que el equipo considere en función de las características del núcleo de convivencia

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2022/135/1121004

Se efectuará la baremación de la situación

- Elaboración de una propuesta de proyecto de intervención individual, o la denegación del caso.
- Comunicación a la persona interesada de la resolución adoptada.
- Acuerdos de prestación: Concretar con el usuario/a y/o familiares el plan de trabajo a desarrollar o para informar de los motivos de la denegación de los servicios y precio a pagar si es el caso según la ordenanza municipal que regula el precio del SAD
- El/la TS, antes de que empiece la intervención del servicio, pondrá en conocimiento de los profesionales el plan de trabajo y se concretarán los espacios de regulación y supervisión.
- Evaluación: medirá el grado de consecución de los objetivos que se habían propuesto, el grado de satisfacción del usuario y de las incidencias surgidas. Será conjunta del equipo de SAD.

B)- Procedimiento de urgencia:

En situaciones de extrema urgencia dictaminada por el/la TS, se podrá acordar la prestación provisional y urgente del servicio, informando lo antes posible con el fin de proceder a la aprobación de la demanda.

C)- Lista de espera:

Las personas que tengan derecho a recibir las prestaciones del SAD porque tienen el perfil requerido en este reglamento, pero que no pueden disfrutarlo temporalmente por falta de capacidad de los servicios, se han incorporado a la prestación aquellos que hayan obtenido mayor puntuación en la aplicación del baremo y, en caso de la misma valoración, según fecha de la solicitud, a medida que vayan produciéndose bajas en los servicios.

D)- Bajas: La condición de persona usuaria se perderá por alguna de las causas siguientes:

- Baja voluntaria: que se expresará por escrito de forma expresa e inequívoca. La baja del servicio se notificará por escrito a la Entidad con 15 días de antelación.
- Defunción de la persona usuaria
- Cumplimiento de los objetivos establecidos en la programación
- Desaparición o cambios de los motivos que dieron lugar a la prestación del servicio
- Traslado definitivo de la persona usuaria a otro domicilio o municipio o suspensión temporal si el traslado es transitorio. En esta situación, la suspensión coincidirá con el tiempo de traslado
- Baja forzosa (temporal o permanente): Para producirse un impedimento insalvable y/o por cualquier otra circunstancia recogida en el apartado siguiente de este reglamento, siempre que esté bien documentada y acreditada, y se produzca como consecuencia de una resolución recaída en un expediente motivado y resuelto con las garantías procedimentales pertinentes.
- Al acabar de forma definitiva la prestación del servicio se hará, si procede, la liquidación en función de los servicios prestados.

E)- Causas de suspensión o de cese de la prestación del servicio:

1. Serán causas de suspensión temporal del servicio y que comportarán la suspensión temporal por un tiempo no superior a tres meses las siguientes:

- La alteración continuada del orden y la falta de respeto hacia los profesionales.
- No respetar las normas contenidas en este reglamento.
- La aparición de problemáticas familiares que impidan el funcionamiento adecuado del servicio.

2. Serán causas de cese en la prestación del servicio las siguientes:

- La reiteración de dos suspensiones temporales del servicio.
- La ocultación o falsedad comprobada de los datos que se han tenido en cuenta para conceder el servicio
- Dificultar de manera grave y comprobada las tareas de los profesionales que intervienen en el servicio
- La agresión física o los malos tratos graves a los profesionales.
- El incumplimiento en el pago de una o más mensualidades del importe del servicio (si es el caso)

3.El Ayuntamiento comunicará por escrito la suspensión forzosa de la prestación del servicio y, por tanto, la baja temporal de la persona usuaria, con una antelación mínima de una semana.

En el supuesto de cese definitivo de la prestación del servicio, ésta se podrá llevar a cabo de forma inmediata en casos extraordinarios, que deberán quedar justificados, y en caso contrario deberá comunicarse con una antelación mínima de una semana.

El servicio podrá ser suspendido temporal o definitivamente, con carácter general para todas las personas usuarias a iniciativa del

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2022/135/1121004

Ayuntamiento, mediante un informe justificativo de las circunstancias.»

Art.7 COMPOSICIÓN DEL SAD

El equipo del SAD estará formado como mínimo por un/a Trabajador/a Social y un/a Auxiliar de ayuda a domicilio

Art.8 FUNCIONES DE LOS PROFESIONALES

Funciones del Trabajador/a Social:

- Estudio y valoración de las necesidades y de los recursos de la comunidad.
- La información, el asesoramiento y la orientación a la población sobre la ayuda a domicilio y forma de acceso al servicio.
- Los contactos y acuerdos con entidades y servicios del municipio susceptibles de captar, derivar o colaborar con el servicio, entidades y voluntarios, en especial con la red sanitaria y escolar.
- Recepción de la solicitud, valoración de la situación.
- Análisis en el seno del equipo del tipo de intervención que se tenga que dar y el personal más adecuado a la situación de necesidad.
- Coordinación de todos los profesionales y voluntarios que intervengan.
- Intervención en los procesos de seguimiento y evaluación de cada caso y del servicio, en el seno del equipo.
- Estimulación y potenciación de la participación ciudadana y del voluntariado.
- Coordinación técnica con los recursos utilizados en cada caso.
- Realización de estudios y análisis de la demanda que favorecen la planificación de las necesidades.
- Elaboración de propuestas de formación interna y reciclaje del equipo.
- Supervisión de los trabajadores/as familiares, educadores/as y de los voluntarios.

Funciones de los/ las Auxiliares de Ayuda a domicilio:

Los/as Auxiliares de SAD son profesionales que deben estar formados/as adecuadamente para sus funciones. Deben participar en las sesiones del equipo, coordinada y corresponsablemente, haciendo un trabajo interdisciplinario con el resto de profesionales.

Corresponde a la trabajadora familiar la ejecución del plan de trabajo acordado por el SAD en el contexto familiar. Este servicio podrá ser asistencial, preventivo, orientativo, de apoyo, o educativo.

Las funciones de los/as auxiliares de SAD serán las siguientes:

a) Función de asesoramiento de la organización del hogar, que comprende:

1. Organización y mantenimiento del hogar.
2. Higiene personal.
3. Comprar, cocinar, etc.

b) Función preventiva, que comprende:

1. Control del régimen alimentario, del control del uso del medicamento debidamente recetado, etc.
2. Incentivar el control de vacunaciones de niños.
3. Observar y comunicar el comportamiento psicológico de los miembros de la familia.
4. Educar para el correcto cumplimiento de los tratamientos médicos de las enfermedades de los miembros de la familia.
5. Informar y dar apoyo para acceder a los recursos comunitarios.
6. Detectar problemas de integración educativa y de integración social.
7. Específicamente, detección de posibles maltratos físicos, emocionales, negligencia, o de situaciones de clara incompetencia parental con menores y de los hijos hacia los padres.

c) Función de orientación. Esta función comprende la modificación de hábitos de limpieza y alimentación.

d) Organización y economía familiar, que comprende:

1. El entrenamiento de habilidades de carácter doméstico, personal y social.
2. Implicar a la familia en la colaboración en las tareas cotidianas y facilitarle la manera más sencilla de llevarlas a cabo en función de la situación personal o familiar.
3. Instruir a la familia en la planificación de la economía familiar.

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2022/135/1121004

e) Relaciones convivenciales:

1. Ayudar a la familia a definir los roles paternos y la asunción de responsabilidades.
2. Ayudar a la familia a desarrollar actitudes positivas y de integración y colaboración en el entorno social.
3. Facilitar la participación de los beneficiarios en los centros y servicios de interés social.
4. Desarrollar en la familia actitudes de colaboración mutua.

Art.9 PRESTACIONES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El SAD debe ofrecer una actuación integral. Sus actuaciones básicas son:

a) Actuaciones de carácter doméstico: Son actividades y tareas cotidianas que se realizan en el hogar del beneficiario, relacionadas con la alimentación, la ropa y adecuación y mantenimiento de la vivienda.
b) Actuaciones de carácter personal: Son actividades y tareas que recaen sobre la propia persona beneficiaria, entre otras cabe destacar: ayuda directa para vestirse y comer, control de medicación, apoyo a la movilización y a la higiene personal, etc.
c) Actuaciones de carácter educativo: Dirigidas a fomentar hábitos de conducto y adquisición de habilidades básicas. Entre otros cabe destacar: administración y economía familiar, formación de hábitos convivenciales y competencia parental.
d) Actuaciones de carácter técnico: Información sobre ayudas técnicas y adaptaciones del hogar.
e) Actuaciones de carácter rehabilitador: Aquellos conjuntos de actuaciones de carácter formativo y de apoyo psicosocial dirigidas al desarrollo de las capacidades personales y a la integración de la persona beneficiaria en su unidad convivencial y en su contexto relacional y el apoyo emocional a sus cuidadores.

Art.10 NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

1. Para el buen funcionamiento del servicio, en el momento de la solicitud del servicio la persona usuaria debe facilitar toda la información necesaria y debe aportar la documentación detallada en el artículo 6 de este reglamento.

2. En caso de no necesitar el servicio, un día o más, se deberá comunicar al/la responsable del servicio con una antelación de 24 horas. En el caso de enfermedad u otra causa de urgencia, se comunicará al servicio el mismo día a primera hora.

3. El servicio se prestará en el domicilio acordado en el contrato; en el caso de que hubiera un cambio de domicilio se notificará por escrito al Ayuntamiento de Deià.

4. Las tareas que se realizarán durante la intervención serán las acordadas en el contrato asistencial.

5. El servicio puede variar en la intensidad y la extensión del apoyo de acuerdo con las necesidades de la persona usuaria.

6. El servicio se ofrece durante las horas acordadas con la persona usuaria de acuerdo con sus necesidades.

7. El servicio tendrá un horario de intervención según lo acordado en el contrato, que se respetará. La persona usuaria estará en el domicilio en el horario acordado.

8. Las personas usuarias atenderán las indicaciones del personal del servicio relativas a las pautas del programa acordado.

9. Se seguirán las normas mínimas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene, tratando en todo momento con el máximo respeto.

10. El personal estará siempre a disposición de las personas usuarias, cumpliendo sus funciones con la máxima diligencia posible, por lo que las personas usuarias deberán seguir las indicaciones del personal que en todo momento velarán por su bienestar.

11. La prestación del servicio se realizará por el profesional apropiado y acordado en el contrato.

12. Se garantizará la puntualidad siempre que las circunstancias lo permitan. En todo caso siempre se deberá prestar la totalidad de la duración del servicio contratado.

13. El/la profesional prestará los servicios que se acordó en el contrato, siempre que no sea una emergencia sanitaria o psiquiátrica que requiera la internación.

14. La persona usuaria suministrará al profesional los elementos necesarios para la función a realizar como ropa limpia, medicamentos, alimentos, pañales y demás material sanitario e higiénico.

15. La persona usuaria recibirá una copia del contrato asistencial y del Reglamento de organización y de régimen interior del servicio.

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2022/135/1121004

Art.11 HORARIOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El Servicio de Ayuda a Domicilio se llevará a cabo de lunes a viernes entre las 9 y las 14 horas (excepto los días festivos).

El horario de oficina será martes, miércoles y viernes entre las 9 y las 14 horas (excepto los días festivos).

Se puede pedir cita previa personalmente en la Unidad de Trabajo Social ubicada en el C/ Porxo, nº 4, por teléfono en el 971639077 o por correo electrónico de la trabajadora social del Ayuntamiento.

Art.12 DERECHOS DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS

Las personas destinatarias de los servicios sociales tienen los derechos siguientes:

a) Derecho a acceder al sistema de servicios sociales en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, edad, discapacidad, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.
b) Derecho a recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y los recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, así como sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, se debe disponer de las ayudas y los apoyos necesarios para comprender la información que les sea dada si tienen dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua, si tienen alguna discapacidad o por otras razones que lo justifiquen.
c) Derecho a recibir la valoración de su situación y, si procede, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que tienen cuidado, en un lenguaje claro y comprensible.
d) Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, que deben aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
e) Derecho a estar informadas del proceso de intervención social y a participar en la elección de los servicios o las prestaciones entre las opciones que les presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudiquen a las partes que intervienen.
f) Derecho a recibir información previa con relación a cualquier intervención que les afecte, a fin de que puedan dar consentimiento específico y libre. El consentimiento debe ser en todo caso por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las personas menores de edad se otorga de conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
g) Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo que la renuncia afecte a los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
h) Derecho a la confidencialidad respecto de la información que conozcan los servicios sociales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
i) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
j) Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
k) Derecho a la participación regulado en el título de la ley 4/2009 de 11 de junio de Servicios Sociales de las Islas Baleares.
l) Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos al efecto.
m) Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.
n) Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
o) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
p) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
q) El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Art.13 DEBERES DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS

Las personas destinatarias de los servicios sociales tienen los deberes siguientes:

a) Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en las prestaciones y los servicios; seguir el programa de atención y las orientaciones que se hayan acordado con el personal profesional competente, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
b) Facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, así como comunicar las variaciones que se produzcan.
c) Destinar la prestación económica a la finalidad para la que fue concedida.
d) Acudir a las entrevistas a las que las cite el personal profesional de los servicios sociales.
e) Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.
f) Informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pueda dar

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2022/135/1121004

lugar a modificar, suspender o extinguir la prestación.
g) Cumplir el reglamento de régimen interno.
h) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio.
i) El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Art. 14 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Una vez asignado el servicio se llevará a cabo el seguimiento del caso, que consistirá en:

- Reuniones regulares acordadas previamente entre el/la trabajadores/a Social y el auxiliar de ayuda a domicilio.
- Visitas domiciliarias.
- Otros

También podrán ser revisados los horarios de las prestaciones establecidos, reservando el derecho por parte de los Servicios Sociales de hacer las modificaciones oportunas en base al estado de necesidad del beneficiario y a la demanda existente en cada momento.

Art. 15. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Las personas usuarias que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del personal, del funcionamiento o de los servicios, las harán llegar a la dirección de la entidad mediante las hojas de reclamación que tendrán a su disposición en las oficinas ubicadas en la C/ Porxo, nº 4 de Deià.
2. Las personas usuarias podrán realizar cualquier tipo de sugerencia, que comporte una mejora del servicio, comunicándolo por escrito a la dirección.
3. Recibidas las quejas y sugerencias, el edil/a resolverá en el plazo de veinte días y previas las aclaraciones que estime pedir del ciudadano e informará de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas.

Disposición derogatoria

Se deroga expresamente el *Reglamento del servicio de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Deià* publicado en el BOIB 85 de 15 de junio de 2013.

Disposición final

Esta ordenanza entrará en vigor una vez publicada íntegramente en el BOIB y haya transcurrido el plazo fijado en el artículo 113 de la Ley 20/2006, municipal y de régimen local de las Islas Baleares.

(Firmado electrónicamente: 14 de octubre de 2022

El alcalde
Lluís Enric Apesteguia Ripoll)

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2022/135/1121004