



Secció I. Disposicions generals

MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

8395***Aprovació definitiva del Reglament del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) de la Mancomunitat Pla de Mallorca. Expedient 420/2026***

El Ple de la Mancomunitat Pla de Mallorca, en sessió ordinària celebrada el dia 10 de juny de 2026, va acordar aprovar inicialment el Reglament del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) de la Mancomunitat Pla de Mallorca, expedient 420/2026.

L'acord d'aprovació inicial es va sotmetre a informació pública i audiència de les persones interessades durant un termini de trenta (30) dies hàbils, mitjançant anunci publicat en el Butlletí Oficial de les Illes Balears núm. 76, de 18 de juny de 2026.

Havent transcorregut el termini d'informació pública sense que s'hagin presentat reclamacions, suggeriments o al·legacions, l'acord d'aprovació inicial s'entén elevat automàticament a definitiu, sense necessitat d'un nou acord plenari, de conformitat amb l'acord adoptat pel Ple i amb els articles 49 i 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, i els articles 100 i següents de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.

En conseqüència, es fa pública l'aprovació definitiva del Reglament del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) de la Mancomunitat Pla de Mallorca i, en compliment de l'acord plenari, se'n publica íntegrament el text.

Petra, (signat electrònicament: 17 d'agost de 2026)

La presidenta de la Mancomunitat Pla de Mallorca

Joana Maria Pascual Sansó

REGLAMENT DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI DE LA MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

Art. 1 OBJECTE.

L'objecte del reglament és regular les normes de funcionament del servei d'ajuda a domicili, determinant els drets i les obligacions tant de les persones usuàries del servei com de l'entitat que el presta, així com els sistemes d'admissions i de baixes i les causes de suspensió o de cessament de la prestació del servei.

Art. 2 JUSTIFICACIÓ DEL SERVEI. MARC LEGISLATIU

La llei 4/2009 d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears a l'article 14 fa referència a les funcions dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics on l'apartat k) estableix la funció de prestar el servei d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència en coordinació amb els serveis sanitàries a domicili.

Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears, que regula el sistema d'acció concertada com a forma de col·laboració entre les administracions públiques i les entitats prestadores de serveis socials.

Llei 3/2018, de 29 de maig, del tercer sector d'acció social de les Illes Balears, que defineix el paper de les entitats del tercer sector en la prestació de serveis socials.

La Cartera de serveis socials de les Illes Balears, que estableix les prestacions i serveis del sistema públic de serveis socials.

Art. 3 DEFINICIÓ DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI (SAD).

El servei d'ajuda a domicili (SAD) és un servei públic i municipal de caire universalista, i es configura com una prestació tècnica del Sistema públic dels Serveis Socials.



Definició: aquest servei es presta en el domicili de les persones amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemàtiques familiars especials que els impedeixen dur a terme de manera autònoma les tasques habituals de la vida quotidiana.

Mitjançant personal qualificat i supervisat, es proporciona a aquestes persones i al seu entorn un conjunt d'actuacions preventives, assistencials, educatives, rehabilitadores, de suport psicosocial, domèstic i d'atenció, a fi que mantinguin l'autonomia personal, la qualitat de vida i la relació amb l'entorn proper.

Població destinatària: dona ajuda a famílies o persones amb dificultats per mantenir o restablir el seu benestar físic, social o psicològic, proporcionant-li la possibilitat de continuar en el seu entorn natural mentre això sigui possible i convenient.

El servei esmentat constitueix tot un conjunt d'actuacions dirigides a facilitar el desenvolupament o manteniment de l'autonomia personal, prevenir o retardar el deteriorament individual o social i promoure condicions favorables en les relacions familiars i de convivència, contribuint així a la integració i permanència de les persones en el seu entorn habitual, mitjançant l'adequada intervenció i suport de tipus personal, psicosocial, domèstic, educatiu i assistencial.

Art. 4 CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI.

- Polivalent.
- Normalitzador.
- Preventiu.
- Assistencial i rehabilitador.
- Transitori.
- Complementari.
- Educatiu.
- Tècnic, realitzat per personal qualificat.

Art. 5 OBJECTIUS DEL SERVEI.

1. Millorar la qualitat de vida de les persones o grups familiars amb dificultats en la seva autonomia.
2. Prevenir o retardar l'internament innecessari de persones que, amb una alternativa adequada, poden continuar vivint en el seu medi habitual, així com afavorir la integració familiar i comunitària a persones en processos de desinstitucionalització.
3. Atendre situacions de risc familiars que perjudiquin alguns dels seus membres.
4. Promoure la convivència de la persona beneficiària en el seu grup familiar i en el seu entorn comunitari.
5. Afavorir el desenvolupament de capacitats personals d'hàbits de vida adequats i d'habilitats socials que permet un millor desenvolupament autònom.
6. 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.

Art. 6 PERSONES BENEFICIÀRIES

1. Podran ser beneficiàries del servei d'ajuda a domicili les persones que estiguin empadronades i resideixin als municipis de la Mancomunitat Pla de Mallorca.

Art. 7 DRETS DE LES PERSONES BENEFICIÀRIES.

Les persones beneficiàries del Servei d'ajuda a domicili tindran dret a:

1. Rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i els recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per accedir als serveis, sobre altres recursos de protecció social i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit. Per fer-ho efectiu, s'ha de disposar dels ajuts i els suports necessaris per comprendre la informació, que els sigui donada si tenen dificultats derivades de desconeixement de la llengua, si tenen alguna discapacitat o per altres raons que ho justifiquin.
2. Accedir al sistema de Serveis Socials en condicions d'igualtat i a la no discriminació en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
3. Continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.



4. Rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials de les persones familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i enriquidor.
5. 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.
6. Confidencialitat i no divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients i historials, en els termes que la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
7. Rebre atenció personalitzada segons les circumstàncies i condicions particulars.
8. Participació en els termes de l'article 14 del present reglament.
9. Suggerir i formalitzar reclamacions i queixes mitjançant fulls de reclamació que hi haurà d'haver en tot moment a disposició de les persones usuàries.
10. Rebre orientació cap a altres recursos alternatius que poguessin ser necessaris.
11. Accés a la informació continguda a l'expedient personal.
12. Rebre informació del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o les prestacions entre les opcions que presentin les administracions, sempre que aquests fets no vagin en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiquin a alguna de les parts que hi intervenen.
13. Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure. El consentiment ha de ser en tot cas per escrit quan la intervenció impliqui ingrés en un centre residencial. El consentiment de les persones incapacitades s'atorga de conformitat amb el procediment legalment establert per a aquests casos.
14. 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 incapacitades o presumptament incapaces.
15. Assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
16. Rebre serveis de qualitat i conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
17. La resta de drets que estableix la normativa reguladora de centres i serveis d'assistència social i domiciliària.

Els drets de les persones usuàries tindran com a límit els de les altres persones i l'acceptació de les normes que regeixen la prestació de serveis.

Art. 8 DEURES DE LES PERSONES BENEFICIÀRIES

1. Conèixer i complir les condicions el servei.
2. Abonar el preu públic o taxa aprovat per la Mancomunitat Pla de Mallorca.
3. Facilitar tota la informació que sigui necessària per valorar les circumstàncies personals, familiars i socials que determinin la necessitat de les prestacions, fent-se responsable de la veracitat de les dades aportades.
4. Informar sobre qualsevol canvi que es produeix quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pogués donar lloc a la modificació, suspensió o extinció de la prestació del servei.
5. Signar el pertinent contracte assistencial.

L'incompliment provat per part de les persones usuàries i, si n'és el cas, dels i les seves representants legals, de les obligacions esmentades, podrà comportar la suspensió temporal de la prestació del servei o l'extinció d'aquesta.

Art. 9 ACTUACIONS DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

El Servei d'ajuda a domicili pot prestar, depenent del pla de treball individualitzat amb cada persona beneficiària, les següents actuacions bàsiques:



1. **ACTUACIONS DE CARÀCTER DOMÈSTIC:** Són activitats i tasques quotidianes que es realitzen a la llar de la persona beneficiària, relacionades amb l'alimentació, la roba i adequació i manteniment de l'habitatge.
2. **ACTUACIONS DE CARÀCTER PERSONAL:** Són activitats i tasques que recauen sobre la mateixa persona beneficiària, entre d'altres cal destacar: ajuda directe per vestir-se i menjar, control de medicació, suport a la mobilització i a la higiene personal, etc.
3. **ACTUACIONS DE CARÀCTER EDUCATIU:** Dirigides a fomentar hàbits de conducta i adquisició d'habilitats bàsiques. Entre d'altres cal destacar: Administració i economia familiar, formació d'hàbits conviviais i competència parental.
4. **ACTUACIONS DE CARÀCTER INTEGRADOR.** Dirigides a fomentar la participació de la persona beneficiària a la comunitat.
5. **ACTUACIONS DE CARÀCTER REHABILITADOR.** Aquells conjunts d'actuacions de caràcter formatiu i de suport psicosocial dirigides al desenvolupament de les capacitats personals i a la integració de la persona beneficiària en la seva unitat convivencial i en el seu context relacional i el suport emocional a les seves persones cuidadores.

Art. 10 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Gestió del servei

El Servei d'Ajuda a Domicili és competència de la Mancomunitat Pla de Mallorca. Ell mateix assumirà la titularitat del Servei, que podrà gestionar de forma directa o indirecta.

En el cas de gestió indirecta, la Corporació Local mantindrà les funcions de coordinació, seguiment, supervisió i avaluació. El procediment mitjançant el qual es realitzarà el Servei d'Ajuda a Domicili serà a través de l'adjudicació del servei en qualsevol de les formes de concertació o contracte que possibiliti la legislació vigent.

La determinació de les condicions del servei, així com la valoració dels casos, assignació d'hores i seguiment, correspon als Serveis Socials Comunitaris de la Mancomunitat Pla de Mallorca, sense perjudici de la coordinació amb l'entitat prestadora del servei.

Horari del servei d'ajuda a domicili.

El servei d'ajuda a domicili de la Mancomunitat Pla de Mallorca, es donarà de dilluns a diumenge, en horari de matí, migdia i vespre (7 h. 21 h).

La prestació del servei requereix una coordinació continuada entre els Serveis Socials Comunitaris de la Mancomunitat Pla de Mallorca i l'entitat prestadora, especialment en relació amb l'inici del servei, modificacions, incidències i seguiment dels casos.

Art. 11 FINANÇAMENT

El servei d'ajuda a domicili es pot finançar amb les aportacions de:

1. La Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
2. El Consell Insular de Mallorca.
3. La Mancomunitat Pla de Mallorca.
4. Les persones beneficiàries
 - La participació econòmica en el servei d'ajuda a domicili per part de les persones beneficiàries:

El preu públic serà aprovat pel plenari de la Mancomunitat Pla de Mallorca.

El preu públic del Servei d'Ajuda a Domicili serà aprovat pel Ple de la Mancomunitat Pla de Mallorca, d'acord amb la normativa vigent.

La participació econòmica de les persones usuàries es determinarà segons l'ordenança fiscal corresponent.

El cobrament del servei podrà ser gestionat directament per la Mancomunitat o bé per l'entitat prestadora del servei, en funció del model de gestió establert en cada moment.

En cas que el cobrament sigui gestionat per l'entitat prestadora, aquesta actuarà d'acord amb les condicions establertes per la Mancomunitat Pla de Mallorca i sota la seva supervisió.



- El pagament del preu serà sempre a mes vençut a la prestació del servei i es realitzarà de la següent forma:
- En el servei es pagarà dins la primera setmana del mes següent.
- El retràs de dues mensualitats en el pagament comportarà la baixa del beneficiari al servei. La baixa es comunicarà mitjançant notificació i es disposarà d'un termini de 15 dies per presentar al·legacions que estimin pertinents.
- Per determinar la participació de la persona beneficiari, es basarà amb l'ordenança fiscal reguladora de la taxa per prestació de serveis i realització d'activitats d'acció social.
- En cap cas les famílies amb una renda per càpita inferior al 75 % de l'IPREM, hauran de col·laborar econòmicament.

Art. 12 RECURSOS HUMANS.

El Decret 86/2010, de 25 de juny pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitat fa referència a la composició dels equips de servei d'ajuda a domicili i titulacions professionals:

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 del SAD ha d'estar format, com a mínim, per un treballador/a social i un/a auxiliar d'ajuda a domicili o un/a tècnic/a sociosanitària en ajuda a domicili.
2. A més del personal mínim esmentat, també poden formar part de l'equip del SAD un psicòleg o una psicòloga i un educador o una educadora social.
3. El SAD ha de disposar d'una plantilla pròpia i estable que faci viable prestar el servei. Cal disposar de personal qualificat i amb una formació específica en l'ajuda a domicili que garanteix un nivell òptim de qualitat i eficàcia en la prestació del servei.

Art. 13 FUNCIONS DELS PROFESSIONALS

Les funcions descrites en aquest article s'entenen sense perjudici del model de gestió del servei, i seran exercides pels professionals corresponents, ja siguin propis de la Mancomunitat o de l'entitat prestadora del servei, sota la coordinació i supervisió dels Serveis Socials Comunitaris.

1. Funcions del/la treballador/a Social

- Estudi i valoració de les necessitats i dels recursos de la comunitat.
- La informació, assessorament i l'orientació a la població sobre l'ajuda a domicili i forma d'accés al servei.
- Els contactes i acords amb entitats i serveis del municipi susceptibles de captar, derivar o col·laborar amb el servei, entitats i persones voluntàries, en especial amb la xarxa sanitària i escolar.
- Recepció de la sol·licitud, valoració de la situació.
- Anàlisi en el si de l'equip del tipus d'intervenció que s'hagi de donar i el personal més adequat a la situació de necessitat.
- Coordinació dels/les professionals i persones voluntàries que intervinguin.
- Intervenció en els processos de seguiment i avaluació de cada cas i del servei, en el si de l'equip.
- Estimulació i potenciació de la participació ciutadana i del voluntariat.
- Coordinació tècnica amb els recursos emprats en cada cas.
- Realització d'estudis i anàlisi de la demanda que afavoreixen la planificació de les necessitats.
- Elaboració de propostes de formació interna i reciclatge de l'equip.
- Supervisió dels/les professionals d'atenció sociosanitària en el domicili, educadors/es i del voluntariat.

2. Funcions dels/ les professionals d'atenció sociosanitaris en el domicili

Són professionals que han d'estar formats/es adequadament per a les seves funcions. Han de participar en les sessions de l'equip coordinadament i corresponsablement, fent un treball interdisciplinari amb la resta de professionals.

Correspon a l'execució del pla de treball acordat pel SAD. Aquest podrà ser assistencial, preventiu, orientatiu, de suport, i/o educatiu.

Les funcions dels/les professionals d'atenció sociosanitària en el domicili seran les següents:

1) Funcions relacionades en l'organització de la llar, que compren:

- Organització i manteniment de la llar.
- Higiene personal
- Comprat, etc.

**2) Funció preventiva.**

- Control del règim alimentari, del control de l'ús del medicament etc.
- Incentivar el control de vacunacions d'infants.
- Observar i comunicar el comportament psicològic dels membres de la família.
- Educar per al compliment correcte dels tractaments mèdics de les malalties dels membres de família.
- Informar i donar suport per accedir als recursos comunitaris.
- Detectar problemes d'integració educativa i d'integració social.
- Específicament, detecció de possibles maltractaments físics, emocionals, negligència o de situacions de clara incompetència parental amb menors i de fills/es cap als pares/mares.

3) Funció d'orientació

- Modificació d'hàbits, de neteja i d'alimentació

4) Organització i economia familiar

- Entrenament d'habilitats de caràcter domèstic, personal i social.
- Implicar a la família en la col·laboració en les tasques quotidianes i facilitar-li la manera més senzilla de dur-les a terme en funció de la situació personal o familiar.
- Orientar a la família en la planificació de l'economia familiar.

5) Relacions convivencials

- Ajudar la família a definir els rols paterns i l'assumpció de responsabilitats.
- Ajudar la família a desenvolupar actituds positives i d'integració i col·laboració a l'entorn social.
- Facilitar la participació de les persones beneficiàries en els centres i serveis d'interès social.
- Desenvolupar en la família actituds de col·laboració mútua.
- Estimular els pares/ mares a modificar les seves respostes cap als seus fills/es, de manera que això afavoreixi una manera més adequada resolució de conflictes entre pares/mares i fills/es.

6) Dins de l'equip.

- Participar en el disseny del projecte individual.
- Participar en el disseny de les tècniques i estratègies de motivació de les persones beneficiàries.
- Participar en el seguiment del servei, facilitant informació sobre l'evolució del cas.
- Col·laborar amb les tasques de sistematització i registre de la informació.

Art. 14 CONDICIONS, PROCEDIMENT I LLISTA D'ESPERA DEL SAD.**CONDICIONS:**

- L'àmbit d'actuació queda emmarcat dins la Mancomunitat Pla de Mallorca.
- El servei no supeix sota cap circumstància la responsabilitat de la família.
- Els professionals dels serveis socials no tendran les claus del domicili de les persones beneficiàries.
- La persona beneficiària, o representant legal signarà un contracte assistencial amb la Mancomunitat Pla de Mallorca o amb l'entitat que presta el servei, segons sigui el cas, per a l'inici del servei, on queden recollides les condicions del servei, i els drets i deures d'ambdues parts, firmat per l'usuari/a o representant legal i per part de la institució el / la TS responsable del SAD.
- Qualsevol queixa o suggeriment es podrà fer al full de queixes que hi haurà a disposició de les persones beneficiàries o representants.

PROCEDIMENT:

L'accés de les persones beneficiàries al servei d'ajuda a domicili es produeix mitjançant els Serveis Socials de la Mancomunitat Pla de Mallorca, de conformitat amb el procediment que s'estableix a continuació.

1. Recepció de la demanda: que efectua la mateixa persona beneficiària, familiars o una altra persona que coneix la situació. Es realitza a través del full de sol·licitud, conjuntament amb la documentació acreditativa de les circumstàncies individuals i familiars.
2. Anàlisi i Valoració de la demanda: es realitza una valoració de la demanda i un estudi dels elements relatius al problema de necessitat (grau d'incapacitat física, psíquica i social, situació i composició familiar, aspectes socials).



3. Resolució. Elaboració d'una proposta d'aprovació o de denegació del cas d'acord amb els criteris establerts en el present reglament.
4. Comunicació a la persona interessada de la resolució adoptada.
5. Contracte assistencial, compromís amb la persona beneficiària i/o familiars i la institució de les condicions sobre les quals s'ofereix el servei, pla de feina que s'ha de desenvolupar i preu a pagar si es el cas segons l'Ordenança Municipal que regula el preu del SAD.
6. Avaluació del cas. Regularment, s'anirà avaluant el Pla de Treball individual amb la intenció de mesurar el grau de consecució dels objectius que s'havien proposat inicialment, el grau de satisfacció de la persona usuària i de les incidències sorgides. Serà conjunta de l'equip de SAD
7. Avaluació del SAD, ha de ser avaluat amb l'objecte de millorar la seva eficiència i eficàcia, així com aprofundir en la qualitat del servei que presta.
8. Memòria anual de dades que reflecteix la situació del servei.

LLISTA D'ESPERA:

Les persones que tinguin dret a rebre les prestacions del SAD perquè tenen el perfil requerit en aquest reglament, però que no en poden gaudir temporalment per manca de capacitat dels serveis, es relacionaran en una llista d'espera per tal de ser ateses quan les disponibilitats dels serveis ho permetin seguint l'ordre estricte d'entrada. L'accés al servei es determinarà en funció de la valoració tècnica de la situació de necessitat de la persona sol·licitant, d'acord amb els criteris establerts pels Serveis Socials Comunitaris.

Aquesta llista serà gestionada pels Serveis Socials Comunitaris, que establiran la prioritització dels casos en funció de la situació de necessitat social, grau de dependència, suport familiar i altres factors rellevants.

Posteriorment els Serveis Socials podran establir un barem per valorar la situació de necessitat per a l'accés al SAD i regular l'ordre d'entrada a través d'un sistema de puntuació.

En cas d'igualtat en la valoració tècnica, es tindrà en compte l'ordre d'entrada de la sol·licitud.

Es podran prioritzar situacions d'urgència social degudament acreditades pels Serveis Socials Comunitaris.

ART. 15 CONDICIONS I PROCEDIMENT ESPECÍFICS**ATENCIÓ PERSONAL****CONDICIONS:**

- L'Atenció personal es pot prestar de dilluns a divendres. El servei es podrà ampliar els dissabtes, diumenges i festius, en el cas que hi hagi necessitat i la Mancomunitat Pla de Mallorca assumeixi l'ampliació.
- En situacions d'extrema urgència dictaminada per la/el treballador/a social, es podrà acordar la prestació provisional i urgent del servei, amb l'acord del responsable de Serveis Socials.

Durant les vacances de les/ els professionals d'atenció sociosanitària en el domicili i segons la tasca a fer en els diferents casos, hi haurà o no substitució del personal segons les possibilitats dels servei.

- Les tasques a realitzar en el domicili seran fixades pel pla de treball elaborat pels professionals del servei d'acord amb les necessitat de cada cas.
- El servei, no supeix, baix cap circumstància la responsabilitat de la família. La /el professionals d'atenció sociosanitària en el domicili només realitzarà les tasques establertes en el Pla de Treball.
- Durant la prestació del servei, la persona usuària ha d'estar present en tot moment. En cas de que el/la professionals d'atenció sociosanitària en el domicili vagi al domicili a l'hora convinguda i no hi trobi ningú, deixarà una targeta informant de la seva estada en aquella llar. En aquests casos es considera que el servei ha estat prestat.
- La forma de contacte amb el/les professionals d'atenció sociosanitària en el domicili fora de les hores del servei serà únicament i exclusiva mitjançant el/la treballador/a social i no es recorrerà a formes de localització particular.
- El/la professional d'atenció sociosanitària en el domicili és un/a professional que realitza una feina remunerada i no pot, per cap concepte, acceptar cap tipus de regal o gratificació. La persona beneficiària s'abstindrà, per tant, de donar-n'hi.

PROCEDIMENT:

Es seguirà el procediment general establert a l'article 14 i es complementarà amb:





1. El/La treballador/a social, abans que comenci la intervenció del servei, posarà en coneixement de la persona usuària i dels/les professionals el pla de feina elaborat anteriorment pels/les professionals pertinents i es concretaran els espais de regulació i supervisió.
2. Seguiment del cas. S'emprarà un full de seguiment on es registraran les incidències, hores prestades i evolució del cas.

Art. 16 RENOVACIONS, REVISIONS i MODIFICACIONS

Una vegada assignat el servei d'Ajuda a Domicili es comprovarà que les dades proporcionades per als/es beneficiaris/es són certes, en cas contrari es procedirà a la correcció d'aquestes. Així mateix, es procedirà a l'actualització de les dades econòmiques de la unitat de convivència de forma anual.

El Servei d'Ajuda a Domicili serà objecte de revisió periòdica per part dels Serveis Socials Comunitaris, amb la finalitat d'adequar la intervenció a l'evolució de la situació de la persona usuària.

La revisió del servei podrà comportar:

- la continuïtat del servei en les mateixes condicions
- la modificació de la intensitat del servei (augment o reducció d'hores)
- la modificació de les tasques assignades
- la suspensió temporal del servei
- la finalització del servei.

La decisió sobre la continuïtat, modificació o extinció del servei correspon en tot cas als Serveis Socials Comunitaris de la Mancomunitat Pla de Mallorca.

Les modificacions del servei seran comunicades a l'entitat prestadora per a la seva execució.

També podran ser revisats els horaris de les prestacions establerts, reservant el dret per part dels Serveis Socials de fer les modificacions oportunes en base a l'estat de necessitat de la persona beneficiària i a la demanda existent en cada moment.

Art. 17 DOCUMENTACIÓ QUE COM A MÍNIM CONSTARÀ A L'EXPEDIENT DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI.

1. La sol·licitud.(annex 1)
2. Fitxa del servei d'ajuda a domicili (Programa Individual d'Atenció), on constarà (annex 4):
 - Situació psicosocial.
 - Objectius del programa.
 - Programació temporal.
3. Regulació de la participació econòmica de la persona usuària, si escau.
4. La sol·licitud de baixa i motiu d'extinció (annex 2).
5. Full de condicions de la prestació (Acord de la prestació del servei) en el qual es determinin les condicions del servei, dret i deures dels beneficiaris (annex 3).

Documentació que ha de presentar la persona beneficiària o persona interessada.

- Fotocopia del DNI de la persona beneficiària.
- Informe mèdic de la persona beneficiària, assenyalant la medicació prescrita. (Si cal)
- Certificat d'empadronament i convivència.
- Autorització de domiciliació bancària.
- Qualsevol altra que Serveis Socials consideri necessari en funció de les característiques del nucli de convivència. (Certificat de discapacitat, llibre de família, acta notarial, resolució de curatela etc.)

Art. 18 BAIXES

Les causes d'extinció del SAD seran:

1. La resolució de la situació objecte de la prestació: compliment dels objectius fixats.

2. La defunció de la persona usuària.
3. L'incompliment dels acords (tècnics i econòmics)
4. La manca de col·laboració de la persona usuària i la família beneficiària.
5. La modificació de la situació que va determinar l'inici del servei.
6. L'ocultament o falsedat en les dades que s'havien tingut en compte per a la concessió del servei.
7. Altres causes de caràcter greu que impossibilitin la prestació del servei.
8. Per renúncia de la persona beneficiària.

Les baixes podran ser de dos tipus:

1. Temporals per motiu d'ingrés hospitalari temporal i residència estada temporal.
2. Definitives.

Les baixes hauran de ser comunicades a Serveis Socials el més aviat possible si és per un fet no previst (involuntària). Si és una baixa voluntària haurà de ser comunicat amb una setmana d'antelació. Aquesta comunicació afecta tant les baixes temporals com a les definitives.

La baixa del servei serà acordada pels Serveis Socials Comunitaris de la Mancomunitat Pla de Mallorca, prèvia valoració de la situació.

L'entitat prestadora del servei podrà comunicar als Serveis Socials Comunitaris aquelles situacions que puguin donar lloc a la baixa.

La baixa del servei serà comunicada a la persona usuària i a l'entitat prestadora per a la seva execució.

La baixa es farà efectiva en la data que determinin els Serveis Socials Comunitaris.

Les persones que ja reben atenció en un municipi que no forma part de la Mancomunitat Pla de Mallorca i es traslladen a un municipi de la Mancomunitat Pla de Mallorca passen a ocupar la primera posició de la llista de reserva de la Mancomunitat Pla de Mallorca.

Art. 19 QUEIXES, SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS.

El/la tècnic/a del punt d'informació haurà de facilitar tota la informació que la persona usuària sol·liciti respecte al funcionament de la prestació que rebí i altres aspectes de l'activitat que puguin ser del seu interès. els usuaris/es poden formular queixes o reclamacions a la Mancomunitat Pla de Mallorca, que haurà de resoldre-les amb un termini de 30 dies conforme determina la Llei 39/2015 de procediment administratiu comú.

Les persones usuàries del Servei d'Ajuda a Domicili, així com els seus familiars o representants, podran formular queixes, suggeriments i reclamacions en relació amb el funcionament del servei.

Aquestes es podran presentar davant els Serveis Socials Comunitaris de la Mancomunitat Pla de Mallorca o davant l'entitat prestadora del servei.

L'entitat prestadora disposarà de fulls de reclamacions i establirà els mecanismes necessaris per a la recollida i gestió de queixes i suggeriments, sens perjudici de la competència dels Serveis Socials Comunitaris.

Les queixes i reclamacions seran analitzades pels Serveis Socials Comunitaris, que adoptaran, si escau, les mesures oportunes.

L'entitat prestadora haurà de comunicar als Serveis Socials Comunitaris totes les incidències, queixes o reclamacions rebudes en relació amb la prestació del servei.

