



## **Secció I. Disposicions generals**

### **AJUNTAMENT DE SANT LLORENÇ DES CARDASSAR**

**23306*****Reglament del servei de menjar a domicili de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar***

L'Ajuntament en Ple, a la sessió del dia 12 de desembre de 2013, va adoptar entre altres l'acord següent:

1. Desestimar les al·legacions presentades en data 30 d'octubre de 2013 pel Partit Popular de Sant Llorenç contra l'acord plenari de dia 7 d'octubre de 2013 sobre l'aprovació inicial del Reglament del servei de menjar a domicili de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar.
2. Aprovar definitivament el Reglament del servei de menjar a domicili de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar.
3. Publicar el present acord juntament amb el text íntegre del Reglament municipal definitivament aprovat al Butlletí Oficial de les Illes Balears i al tauler d'edictes de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar.

#### **REGLAMENT DEL SERVEI DE MENJAR A DOMICILI DE L'AJUNTAMENT DE SANT LLORENÇ DES CARDASSAR**

##### **Article 1. Objecte.**

L'objecte del reglament és regular les normes de funcionament del servei de menjar 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.

##### **Article 2. El servei.**

**2.1.** El servei de menjar a domicili és un servei públic i municipal de caràcter comunitari que té com a finalitat donar cobertura alimentària a les persones majors i altres usuaris, que degut a la seva manca d'autonomia individual i personal així com per la seva situació socioeconòmica necessiten suport per la realització d'aquesta activitat.

##### **2.2.** L'objecte dels servei és:

- Donar suport alimentari a les persones majors i altres, com a suport a les activitats de la vida diària.
- Prevenció del deteriorament de la persona degut a déficits alimentaris, oferint menús adequats a les persones beneficiàries.

##### **2.3.** Les actuacions del servei són:

- Repartiment en condicions adequades de menús al domicili de les persones usuàries.

##### **Article 3. Condicions del servei de menjar a domicili**

Les condicions del servei són:

1. En el moment de la sol·licitud del servei la persona usuària ha de facilitar tota la informació necessària i ha d'aportar la documentació sol·licitada.
2. El servei es prestarà en el domicili acordat en el contracte. En el cas que hi hagués canvi de domicili es notificarà per escrit a l'entitat prestadora del servei.
3. La sol·licitud del servei de menjar a domicili es realitzarà com a mínim amb 5 dies d'antelació.
4. La prestació del servei serà realitzada per personal del servei d'ajuda a domicili.
5. La concessió del servei serà fixada per la Junta de Govern de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar a proposta de la Regidoria de Benestar Social, previ informe del/la treballador/a social, tenint en compte sempre les necessitats del municipi.
6. Quan el personal especialitzat vagi al domicili i no hi trobi ningú, el servei s'entendrà com a prestat, a no ser que s'hagi avisat abans de les 10 del matí del dia del servei o hagi estat una situació d'urgència com ara hospitalitzacions...
7. La persona beneficiària i el/la professional responsable del servei de menjar a domicili signaran un document-contracte, de comú





acord per iniciar la prestació del servei en el qual s'hi concretaran els dies de servei.

8. La baixa del servei es notificarà telefònicament i per escrit a la persona responsable del servei amb 5 dies d'antelació.

9. Les persones usuàries o familiars tenen d'obligacions de retornar els recipients on es serveix el menjar en bones condicions higièniques, de no ser així podria ésser motiu de baixa.

10. Es garantirà la puntualitat sempre que les circumstàncies ho permetin.

11. El preu el servei vendrà establert per l'ordenança reguladora del corresponent preu públic.

12. L'elaboració dels menús correspondrà a la persona física o jurídica que resulti adjudicatària en la licitació de dit servei per part de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar, prèvia tramitació del procediment d'adjudicació del contracte legalment establert.

#### Article 4. Horari del servei de menjar a domicili.

4.1. El servei es prestarà de dilluns a divendres entre les 12'45h i les 14h.

4.2. Els dies de servei dels menús quedaran recollits al contracte assistencial.

4.3. Els dissabtes, diumenges i festius no hi haurà servei.

#### Article 5. Suggeriments, queixes i reclamacions.

1. Les persones usuàries que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis, les faran arribar a la direcció de l'entitat prestadora del servei mitjançant els fulls de reclamació que tindran a la seva disposició a serveis socials.

2. Les persones usuàries podran realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora del servei, comunicant-ho per escrit a la direcció.

5.3. Es facilitarà a les persones usuàries un full de suggeriments, queixes i reclamacions que figura com l'annex 2 del present reglament.

#### Article 6. Dependència del servei.

El servei dependrà del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar, que pel seu bon funcionament desenvoluparà les funcions següents:

a) Informarà al públic dels serveis i condicions del servei de menjar a domicili, així com de la documentació personal i l'informe mèdic necessari per a la tramitació de la sol·licitud.

b) Rebrà les sol·licituds d'entrada i s'ocuparà dels tràmits previs, recollint la documentació personal i l'informe mèdic tot elaborant el corresponent informe.

c) Un cop supervisada la documentació, el/la treballador/a social autoritzarà l'inici del servei segons la corresponent sol·licitud.

d) L'alta al servei de menjar a domicili es formalitzarà mitjançant la signatura del contracte assistencial dels serveis que figura com l'annex 1 del present reglament.

f) Mantindrà relació amb els/les professionals o l'entitat que gestioni el servei de menjar a domicili i farà el seguiment del funcionament del servei.

g) En casos extraordinaris i urgents justificats, els Serveis Socials decidiran l'inici del servei per via d'urgència.

#### Article 7. Condicions de la persona usuària.

Poden accedir al servei:

a) Aquelles persones majors de 55 anys amb problemes d'autonomia funcional i/o psicosocial que tinguin minvades les seves capacitats d'autonomia per deteriorament físic o cognitiu.

b) Totes aquelles persones menors de 55 anys amb discapacitats físiques, psíquiques o sensorials.

c) Unitats familiars amb dificultats personals i socials.

d) Tindran preferència les persones empadronades al municipi de Sant Llorenç des Cardassar.

#### Article 8. Admissió.

L'entrada al servei vendrà condicionada per la data de la sol·licitud. Només els casos excepcionals, que determinarà la Junta de Govern, a proposta del/la treballador/a social podran alterar aquest ordre i passar davant.

Les sol·licituds seran ateses i valorades pel/la treballador/a social, mitjançant entrevista.

El/la professional, una vegada valorada la demanda, junt amb la persona usuària o el/la familiar acordaran els dies de servei i es signarà el contracte assistencial.



La persona usuària o el/la familiar haurà d'aportar la documentació següent:

- Sol·licitud específica del servei.
- Fotocòpia del DNI.
- Fotocòpia de la targeta de la seguretat social.
- Història clínica actualitzada en el moment de l'alta al servei, signada per tècnic/a competent i que tindrà com a mínim: els antecedents i revisió mèdica inicial, les patologies, al·lèrgies, contraindicacions, règim dietètic i prescripció mèdica farmacèutica.

S'establirà un període de prova de 15 dies, en el qual ambdues parts podran resoldre el contracte assistencial i desistir dels serveis de l'entitat.

#### **Article 9. Baixes.**

La condició d'usuari/ària es perdrà per les causes següents:

- a) Baixa voluntària: Per renúncia voluntària que s'expressarà per escrit de forma expressa i inequívoca.
- b) Defunció de la persona receptora de l'atenció.
- c) Baixa forçosa (temporal o permanent): Per produir-se un impediment insalvable i/o per qualsevol altra circumstància recollida a l'article 10 d'aquest reglament, sempre que estigui ben documentada i acreditada, i es produeixi com a conseqüència d'una resolució recaiguda en un expedient motivat i resolt amb les garanties procedimentals pertinents.

En acabar de forma definitiva la prestació del servei es practicarà la corresponent liquidació en funció dels serveis prestats.

#### **Article 10. Causes de suspensió o cessament de la prestació del servei.**

**10.1.** El servei de menjar a domicili s'extingirà segons els motius següents:

1. Renúncia voluntària.
2. Agreujament de la salut física de la persona usuària que impliqui necessitat d'atenció continuada o un servei residencial.
3. Consecució dels objectius marcats en el programa individual d'atenció.
4. L'incompliment del pagament segons el que disposa el punt 12.3 de l'article 12 del present reglament.
5. Que la família pugui assumir la situació.
6. Per agressió física, maltracta greu, tracte incorrecte i falta de respecte envers el personal del servei.
7. Altres circumstàncies no esmentades anteriorment, que puguin ser valorades per l'equip tècnic del servei i el/la treballador/a social municipal.

**10.2.** El/la treballador/a social i l'equip del servei valoraran les causes i decidiran conjuntament proposar la baixa, fent arribar el full de baixa a la família. La baixa es farà efectiva a partir de la data que figuri en aquest full. El full de baixa s'adjuntarà a l'expedient de la persona usuària.

**10.3.** La persona usuària tindrà dret a reclamar en cas que no estigui d'acord. En aquest cas l'òrgan competent per autoritzar-la definitivament serà la Junta de Govern de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar, que decidirà prèvia recepció de la reclamació pertinent per part de la persona usuària i dels informes tècnics que emetran els Serveis Socials i l'equip del Centre.

#### **Article 11. Absències.**

**11.1.** Quan una persona no s'hagi de trobar al domicili a l'hora de prestar el servei ho haurà de comunicar als Serveis Socials municipals amb 24 hores d'antelació.

**11.2.** Quan una persona sigui hospitalitzada o hagi d'estar fora del domicili per un temps s'ha de comunicar a Serveis Socials amb 24 hores d'antelació.

**11.3.** En cas d'absència per urgència, dita circumstància es pot comunicar als Serveis Socials a les vuit del matí del mateix dia.

#### **Article 12. Pagament.**

1. Les persones que puguin accedir al servei hauran d'abonar la quantitat establerta a la corresponent ordenança de preus públics del servei de menjar a domicili. Dita operació es farà per domiciliació bancària.

2. En cas que la família o la persona usuària no disposin de prou ingressos per satisfer el preu públic, la persona usuària podrà sol·licitar una subvenció a l'Ajuntament a tal efecte, que serà avaluada per la Junta de Govern, previ informe emès pel/la treballador/a social, acompanyant dels corresponents documents que acreditin la insuficiència de recursos econòmic.



3. La falta de pagament de dues mensualitats, comportarà la baixa de la persona usuària del servei, previ avís a la mateixa, que es realitzarà mitjançant notificació d'atorgament d'un termini de 15 dies per presentar les al·legacions que estimi pertinents. L'òrgan competent per aprovar les baixes per impagats és la Batlia de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar, previ informe tècnic dels Serveis Socials i de la Intervenció de l'Ajuntament.

4. Cada any els preus augmenten en relació a la variació percentual de l'IPC.

### **Article 13. Drets i deures de les persones usuàries.**

#### **13.1. Seran drets de les persones usuàries:**

- a) Rebre informació suficient i verídica, en temes 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.
- b) 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.
- c) Continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Confidencialitat i no divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients o historials, en els termes la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- g) Rebre atenció personalitzada segons les circumstàncies i condicions particulars.
- h) Domiciliar-se sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.
- i) Participació en els termes de l'article 14 del present reglament.
- j) Suggestir i formalitzar reclamacions i queixes mitjançant fulles de reclamació que hi haurà d'haver en tot moment a disposició de les persones usuàries.
- k) Rebre orientació cap a altres recursos alternatius que poguessin ser necessaris.
- l) Accés a la informació continguda a l'expedient personal.
- m) 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.
- n) Rebre informació prèvia en relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure. El consentiment ha d'ésser 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.
- o) 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.
- p) Assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- q) Rebre serveis de qualitat i conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.

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

#### **13.2. Seran deures de les persones usuàries o dels seus representats legals:**

- a) Conèixer i complir les condicions del servei.
- b) Abonar el preu públic aprovat per l'Ajuntament
- c) 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.
- d) Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi 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.
- e) Signar el pertinent contracte assistencial.

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

### **Article 14. Mecanismes d'informació i participació democràtica dels usuaris.**



**14.1.** Es crearà una comissió formada pel batle o batlessa, que n'exercirà la Presidència, el/la regidor/a de Serveis Socials i dos tècnics/ques del servei. La Secretaria correspon a un tècnic del servei.

**14.2.** La comissió es reunirà sempre que la convoqui el seu president/a o ho sol·liciti un terç dels seus membres.

**14.3.** De cada sessió es redactarà una acta que s'exposarà al tauler d'anuncis durant tres setmanes i es farà arribar una còpia de la mateixa als familiars responsables que ho demanin.

**14.4.** Les persones usuàries o familiars responsables podran fer arribar els suggeriments a l'esmentada comissió mitjançant una bústia habilitada a tals efectes.

#### **DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA**

El present reglament deroga i substitueix el Reglament del servei de menjar a domicili aprovat en data 14 de maig de 1997 i publicat al BOIB de data 30 d'octubre de 1997.

#### **DISPOSICIÓ FINAL**

El present reglament fou aprovat definitivament en data 12 de desembre de 2013 al no haver-ne presentat reclamacions, objeccions o observacions contra el seu acord d'aprovació inicial. Entrarà en vigor una vegada que se'n publiqui el text íntegre al BOIB i transcorregut el termini de quinze dies hàbils previst als articles 70.2 i 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local així com als articles 103.1 i 113.1 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, continuant la seva vigència fins a la seva modificació o derogació expressa.



**ANNEX 1  
MODEL DE CONTRACTE ASISTENCIAL**

Dades de l'entitat prestadora del servei:

Nom de l'entitat: Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar CIF: P 0705100F.

Director/ responsable del centre: . DNI:

Carrer: Major Núm.: 7. Localitat: Sant Llorenç des Cardassar

Dades de la persona usuària:

Nom i llinatges:

Carrer: Núm.: Localitat: DNI: Núm. seguretat social:

Dades del/la familiar responsable/ representant legal:

Nom i llinatges: DNI:

Carrer: Núm.: .Localitat:

Telèfon de contacte: Parentesc:

L'entitat prestadora del servei, la persona usuària i/o el/la familiar es comprometen als següents ACORDS:

PRIMER: Que l'alta al servei s'efectua LLIURAMENT.

SEGON: La persona usuària, familiar i/o tutor/a, coneixen i accepten les normes del Reglament de règim del servei del qual s'adjunta una còpia.

TERCER: L'entitat prestadora del servei s'obliga a respectar els drets dels clients reconeguts en el Reglament de règim del servei.

QUART: S'estableix un període d'adaptació o de prova de 15 dies, amb l'objecte de coneixement mutu de la persona usuària i el servei, a partir de la signatura del present contracte.

CINQUÈ: La persona usuària, el/la familiar i/o tutor/a es comprometen a aportar la documentació següent:

- DNI
- Targeta seguretat social
- Informe metge
- Etc...

SISÈ: Els/les sotasignats estan obligats a informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, mèdica, social i econòmica que pogués donar lloc a la modificació o suspensió del servei.

SETÈ: Les persones familiars i/o tutor/a coneixen i accepten que fet de contractar el servei no els eximeix de les seves responsabilitats envers del client.

VUITÈ: Les persones familiars i/o tutor/a es comprometen a col·laborar amb aquelles activitats en les que l'entitat els sol·licita la seva col·laboració, de la mateixa manera estan presents en el moment de prestació del servei.

NOVÈ: La persona usuària, familiar o tutor/a abonaran puntualment la quantitat pactada (segons bonificacions) per la prestació del servei que es realitzarà per domiciliació bancària dins els primers dies del mes. El preu s'actualitzarà anualment i es contemplarà la pujada anual del IPC.

DESE: Les prestacions compromeses són :

- Servei de menjar a domicili

ONZÈ: L'horari del servei és el següent de 8 a 14'00h.

DOTZÈ: El present contracte es podrà rescindir per voluntat expressa de les parts contractants, si es produís qualsevol d'aquestes circumstàncies:



- Per renúncia voluntària de la persona usuària o de la persona representant legal.
- Per incompliment dels pactes acordats.
- Per finalització del servei.
- Per totes les causes que s'expressin al reglament de règim .

TRETZÈ: El present contracte estarà en vigor mentre es mantingui la condició de persona usuària. Aquest contracte té una duració indefinida. Qualsevol de les parts podrà donar per finalitzada la relació, sempre que es comuniqui per escrit amb 15 dies d'antelació.

CATORZÈ: La persona usuària i/o la família hauran d'informar a l'entitat de qualsevol canvi que pugui afectar al benestar físic i emocional de la persona usuària.

QUINZÈ: La persona usuària i/o la família hauran de respectar els horaris.

SETZÈ: La persona usuària, el/la familiar i/o tutor/a, es comprometen a aportar la documentació sol·licitada per realitzar l'alta del servei.

DISSETÈ: Les dades de caràcter personal de la persona usuària seran recollides, tractades o cedides per l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar d'acord amb el que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal ( en endavant LOPD). Així mateix, en cas de facilitar dades de caràcter personal de tercers persones, s'ha de comptar amb el consentiment per fer-ho i s'ha de traslladar la informació d'aquesta clàusula. La persona usuària té el dret a exercir l'accés, rectificació, cancel·lació i oposició al tractament de les seves dades personals en les termes previstes a la pròpia LOPD.

Sant Llorenç, ..... d ..... de 20...

ACCEPTA I CONFORMA  
La persona usuària/resident

ACCEPTA I CONFORMA  
Familiar i/o Tutor/a

ACCEPTA I CONFORMA

Direcció





ANNEX 2  
FULL DE RECLAMACIONS, QUEIXES I SUGGERIMENTS

Nom i Llinatges:

Adreça:

Telèfon:

Data:

Servei:

Comunicació:

Sant Llorenç, de de 20 .

Signatura

Sant Llorenç des Cardassar, 16 de desembre de 2013

**El batle**

Mateu Puigròs Sureda

