

## Secció III. Altres disposicions i actes administratius

### MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

#### 9852 *Aprovació Definitiva reglament Sad*

Havent transcorregut el termini de trenta dies, sense que s'hagi presentat al·legació alguna a l'acord d'aprovació inicial de l' implantació d' un nou reglament del Servei d' Ajuda a Domicili i la derogació del reglament vigent anterior, d'acord amb l'establert a l'art. 49 de la Llei Reguladora de les Bases del Regim Local, l'acord d'aprovació provisional queda elevat a definitiu, transcrivint-se a continuació el text integro de l'ordenança reguladora.

Petra a 30 de juliol de 2018

**La Presidenta**

Joana Maria Pascual Sansó

#### **Reglament del Servei d'Ajuda a Domicili i Suport a la Unitat de Convivència 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 i suport a la unitat de convivència, 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 de 11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears a l'article 11 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.

##### **Art.3 Definició del Servei d'Ajuda a Domicili (Sad).**

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

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 i Suport a la Unitat de Convivència.**

- 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, podrien 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 permetin 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. Seran persones beneficiàries del servei d'ajuda a domicili aquelles que siguin reconegudes com a tal segons el que s'estableix a l'ordre de la consellera de Benestar Social per la qual es regula el Servei d'Ajuda a Domicili Núm.20801 de 14 d'octubre de 2000 i estiguin empadronades als municipis de la Mancomunitat Pla de Mallorca.
2. Amb caràcter prioritari, ho seran totes aquelles persones majors amb dificultats d'autonomia personal, persones amb discapacitats definitives o temporals que afectin la seva autonomia personal, i famílies o nuclis de convivència amb situacions relacionals conflictives, famílies desestructurades o multiproblemàtiques amb menors en situació de risc psicosocial.

Les persones destinatàries del servei d'ajuda domiciliària han de tenir 60 anys o més, o ser persones discapacitades en situació de risc psicosocial o físic; s'exclouen les persones amb malalties mentals greus (incloses les demències senils) i també queden excloses les persones amb deficiències importants d'audició i/o expressió oral.

3. Excepcionalment, prèvia justificació i en benefici de les pròpies persones beneficiàries es podran acceptar casos que no reuneixin les condicions del punt 1 i 2 d'aquest article.

#### **Art.7 Drets de les persones beneficiàries**

Les persones beneficiàries del Servei d'ajuda a domicili i suport a la unitat de convivència tendran dret a:

1. 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.
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. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Rebre atenció personalitzada segons les circumstàncies i condicions particulars.
7. Participació en els termes de l'article 14 del present reglament.
7. Sugerir i formalitzar reclamacions i queixes mitjançant fulles de reclamació que hi haurà d'haver en tot moment a disposició de les persones usuàries.
8. Rebre orientació cap a altres recursos alternatius que poguessin ser necessaris.
9. Accés a la informació continguda a l'expedient personal.
10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. Assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.

14. Rebre serveis de qualitat i conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.

15. La resta de drets que estableixi 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 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.

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 i suport a la unitat de convivència 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 la vivenda.

2. Actuacions de caràcter personal: Són activitats i tasques que recauen sobre la pròpia 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 convivencials i competència parental.

4. Actuacions de caràcter tècnic: Informació sobre ajudes tècniques i prestacions tecnològiques. Gestió i tramitació de les ajudes tecnològiques específiques:

El menjar a domicili: Consisteix en la distribució dels aliments, cuinats fora del domicili amb l'objecte de donar cobertura alimentària als beneficiaris recollits a l'article 6 del present reglament.

5. Actuacions de caràcter integrador. Dirigides a fomentar la participació de la persona beneficiària a la comunitat.

6. 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.

## Horari del servei d'ajuda a domicili.

El servei d'ajuda a domicili de la Mancomunitat Pla de Mallorca, es donarà de dilluns a divendres, en horari de dematí, migdia i vespre (7 h. 21 h). El dissabte l'horari serà de dematí. El diumenge de dematí i vespre. Els dies de Nadal, Cap d'Any i Pasqua no hi ha servei. La Nit de Nadal i la Nit de Cap d'Any el servei es donarà de dematí i migdia. El dijous Sant i el divendres Sant el servei es donarà el dematí.

## 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

- El preu públic, si escau, serà aprovat pel plenari de la Mancomunitat Pla de Mallorca.
- El pagament del preu serà sempre a mes vençut a la prestació del servei i es realitzarà de la següent forma:
- En el servei de caràcter fix es pagarà dins la primera setmana del mes següent.
- En el servei esporàdic o urgent també 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, i en el cas del menjar a domicili es regularà amb el preu públic aprovat per l'òrgan competent de la Mancomunitat Pla de Mallorca.
- 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.

L'equip del Servei d'Ajuda a Domicili i Suport a la Unitat de Convivència està format per un/a treballador/a social i professionals d'atenció socio sanitària en el domicili.

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 socio sanitària 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 garanteixi un nivell òptim de qualitat i eficàcia en la prestació del servei.

## Art.13 Funcions dels professionals

Funcions del/la treballador/a Social



Estudi i valoració de les necessitats i dels recursos de la comunitat.

La informació, l'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 de 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 socio sanitària en el domicili, educadors/es i del voluntariat.

Funcions dels/ les professionals d'atenció socio sanitària 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 al 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 socio sanitària 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
- comprar, 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 a la família a definir els rols paterns i l'assumpció de responsabilitats.
- Ajudar a 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 supleix baix 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 acord amb la Mancomunitat Pla de Mallorca, per a l'inici del servei, on quedaran 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.

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.

1. 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).
2. Resolució. Elaboració d'una proposta d'aprovació o de denegació del cas d'acord amb els criteris establerts en el present reglament.
3. Comunicació a la persona interessada de la resolució adoptada.
4. 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'hagi de desenvolupar i preu a pagar si es el cas segons l'Ordenança Municipal que regula el preu del Sad.
5. 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.
6. 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.
7. Memòria anual de dades que reflecteixi 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.



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.

#### **Art.15 Condicions i procediment específics**

Atenció personal

Condicions:

- 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 socio sanitària 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 supleix, baix cap circumstància la responsabilitat de la família. La /el professionals d'atenció socio sanitària 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 socio sanitària 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 socio sanitària 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 socio sanitària 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 els/es beneficiaris/es són certes, en cas contrari es procedirà a la correcció de les mateixes. Així mateix es procedirà a l'actualització de les dades econòmiques de la unitat de convivència de forma anual.

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.

- Fotocòpia del DNI de la persona beneficiària.
- Fotocòpia de la Targeta Sanitària de la persona beneficiària.
- Informe mèdic de la persona beneficiària, assenyalant la medicació prescrita.
- Certificat d'empadronament i convivència.
- Autorització de domiciliació bancària.
- Justificació d'ingressos de la persona beneficiària i de la unitat de convivència (declaració anual de renda o certificació de imputacions del IRPF, pensions i nòmines )
- Justificació de despeses de la persona beneficiària i de la unitat de convivència (rebut de lloguer o rebut d'adquisició de vivenda).
- Qualsevol altra que Serveis Socials consideri necessari en funció de les característiques del nucli de convivència. (Certificat de discapacitat, llibre de família, 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. El canvi de municipi de residència.
4. L' incompliment dels acords (tècnics i econòmics)
5. La manca de col·laboració de la persona usuària i la família beneficiària.
6. La modificació de la situació que va determinar l'inici del servei.
7. L'ocultament o falsedat en les dades que s'havien tingut en compte per a la concessió del servei.
8. Altres causes de caràcter greu que impossibilitin la prestació del servei.
9. Per renúncia de la persona beneficiària.

Les baixes podran ser de dos tipus:

1. Temporals per motiu d'ingrés hospitalari temporal, trasllat transitori de la persona beneficiària. En aquest cas, la suspensió coincidirà amb el temps de trasllat.
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 a les baixes temporals com a les definitives.

#### **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.

