

## Secció I. Disposicions generals

### AJUNTAMENT DE CAMPOS

#### 1151 *Aprovació definitiva reglament SAD*

Una vegada finalitzat el termini d'exposició pública sense que s'hagin presentat al·legacions, ha resultat aprovat definitivament el Reglament de servei d'ajuda a domicili del municipi de Campos.

Es publica el text íntegre del mateix, per a la seva entrada en vigor i aplicació, en compliment del previst a l'article 103, de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local, que és el següent:

#### "REGLAMENT SERVEI D'AJUDA A DOMICILI DEL MUNICIPI DE CAMPOS

##### 1. OBJECTE

El present reglament té per objecte regular el servei d'ajuda a domicili (SAD) en el terme municipal de Campos, que es gestiona des dels serveis socials comunitaris de l'Ajuntament de Campos.

##### 2. MARC LEGISLATIU

- Llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears (BOIB número 89, de 18/06/2009).
- 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 discapacitats, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter suprainsular per a aquests sectors de població (BOIB número 99 de 3/07/2010).
- Decret 54/2013, de 5 de desembre, de modificació del Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter suprainsular per a aquests sectors de població (BOIB número 169 de 7/12/2013).
- Decret 31/2016, de 27 de maig, de modificació del Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter suprainsular per a aquests sectors de població (BOIB número 67 de 28/05/2016).
- Decret 10/2013, de 28 de febrer, pel qual es fixen els principis generals del Registre Unificat de Serveis Socials de les Illes Balears i dels procediments per a l'autorització i l'acreditació de serveis socials, i es regulen la secció suprainsular del Registre i els procediments per autoritzar i acreditar serveis socials d'àmbit suprainsular (BOIB número 30, de 02/03/2014).
- Decret 56/2011, de 20 de maig per la que es aprova la Cartera Bàsica de Serveis Socials de les Illes Balears 2011-2014 (BOIB número 79, 31/05/2011).

##### 3. DEFINICIÓ

- El servei d'ajuda a domicili es presta en el domicili de persones amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemes familiars especials. Aquests aspectes els impedeixen dur a terme autònomament les tasques habituals de la vida quotidiana, per la qual cosa es proporciona, mitjançant personal qualificat i supervisat, un conjunt d'actuacions preventives, assistencials, educatives, rehabilitadores, de suport psicosocial, domèstiques, d'oferiment de menjar a domicili i d'atenció a aquestes persones i al seu entorn familiar, per tal que mantinguin l'autonomia personal, la qualitat de vida i la relació amb l'entorn pròxim
- El servei d'ajuda a domicili (d'ara endavant anomenarem SAD) és un servei municipal i/o d'entitats locals, de caire universalista, i es configura com una prestació social bàsica del
- sistema públic de serveis socials.



Aquest servei es presta mitjançant personal especialitzat. No suplirà en cap moment la responsabilitat de la família. Tan sols realitzarà les tasques establertes en el programa d'intervenció individual que es prestarà al beneficiari i als cuidadors.

#### 4. OBJECTIUS DEL SERVEI

1. Millorar la qualitat de vida de les persones del municipi.
2. Prevenir o retardar l'internament innecessari de persones que, amb una alternativa adequada, podrien continuar vivint en el seu medi habitual.
3. Afavorir la integració familiar i comunitària a persones en processos desinstitucionalització.
4. Prevenir situacions de crisi familiar que perjudiquin a alguns membres.
5. Promoure la convivència de la persona usuària en el seu grup familiar i en el seu entorn comunitari
6. Proporcionar elements formatius i estructurades a famílies desorganitzades o desestructurades.
7. Proporcionar suport tècnic i assistencial a famílies en situació de crisi.
8. Elevar i estimular els nivells d'autonomia i independència de les persones.
9. Donar suport i desenvolupar les capacitats personals per a la integració en la convivència familiar i comunitària.

#### 5. ACTUACIONS DEL SERVEI

El SAD ha d'oferir una atenció integral. Les seves actuacions bàsiques són:

Les actuacions següents podran ser dutes a terme pels Treballadors socials i pels tècnics socio-sanitaris en ajuda a domicili.

- a) Actuacions de caràcter domèstic: Són activitats i tasques quotidianes que es realitzen a la llar del beneficiari, relacionades amb l'alimentació, la roba i adequació i manteniment de la vivenda.
- b) Actuacions de caràcter assistencials: Són activitats i tasques que recauen sobre la pròpia persona beneficiària i van dirigides a mantenir el seu benestar personal i social. 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.
- c) 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.
- d) Actuacions de caràcter preventives: Són aquelles dirigides a fomentar la participació de la persona usuària a la seva comunitat per prevenir el seu aïllament social.
- e) Actuacions de caràcter rehabilitador: Aquell conjunt 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 als seus cuidadors.
- f) Dinar a domicili: Aquesta actuació té com a finalitat millorar la nutrició i oferir a les persones amb dificultats per realitzar les tasques relacionades amb el menjar a domicili (fer la compra i elaboració) una dieta saludable i adequada a les seves necessitats. Aquest servei es prestarà 365 dies a l'any. L'usuari determinarà els dies de la setmana que el sol·licita. El repartiment d'aquesta actuació es prestarà en la franja horària de les 12:30 a les 14 hores tots els dies de l'any. El preu a pagar vendrà regulat per l'ordenança reguladora de la taxa per a la prestació de serveis assistencials.
- g) Atenció a les persones de SAD i al seu entorn familiar: Donar suport a les persones cuidadores no professionals de familiars, especialment en aquelles en les que s'observa un esgotament del familiar curador.

No es realitzaran tasques de neteja de la casa, ja que el servei d'ajuda a domicili només fa actuacions de caràcter personal, és a dir, aquelles activitats i tasques que recauen sobre la persona beneficiària i van dirigides a mantenir el seu benestar personal i social. El servei està destinat a suplir les tasques quotidianes necessàries i imprescindibles per al desenvolupament normal de la persona i que no pugui realitzar per si mateixa ni altres membres de la unitat familiar.

## 6. DESTINATARIS

1.- Seran persones beneficiàries del servei d'ajuda a domicili aquelles que siguin reconegudes com a tal segons el que s'estableix el Decret 83/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals del procediment per al reconeixement de la situació de dependència, la intensitat de protecció dels serveis i el règim de compatibilitat de les prestacions del SAAD en l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears, i es crea la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència de les Illes Balears.

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. Els criteris que s'aplicaran per a la concessió del servei seran els següents:

1. Grau i nivell de dependència amb resolució de l'organisme competent.
2. Grau de discapacitat física, psíquica o sensorial, amb valoració prèvia de l'organisme competent.
3. Dificultats personals especials, amb valoració tècnica prèvia de la situació psicosocial de la persona.
4. Situació familiar, amb valoració prèvia de la composició de la família i del grau
5. d'implicació d'aquesta en la contribució a la solució de la problemàtica.
6. Situació social, amb valoració prèvia de la xarxa de suport social de l'usuari.
7. Característiques de l'habitatge, prèvia valoració de les condicions de l'hàbitat de l'usuari.

Excepcionalment, i previ informe favorable del treballador/a social, es podran acceptar casos que no reuneixen les condicions dels punts a), b), c) i d) d'aquest article.

En cap cas es prestarà aquest servei fora del municipi.

## CONDICIONS D'ADMISSIÓ

Podran sol·licitar el SAD les persones i/o famílies que compleixin les següents condicions:

- Estar empadronat al municipi al terme municipal de Campos.
- Trobar-se en situació de dependència/discapacitat o en situació de conflicte psicosocial i familiar per a alguns dels seus membres.
- Persones soles que no poden realitzar les tasques de la vida quotidiana

## 7. CARTA DE DRETS I OBLIGACIONS

### 7.1. Drets de les persones destinatàries dels serveis socials

Les persones destinatàries dels serveis socials tenen els drets següents:

- a) Dret a accedir al sistema de serveis socials en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.
- b) Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i els recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per accedir als serveis, i també 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 del desconeixement de la llengua, si tenen alguna discapacitat o per altres raons que ho justifiquin.
- c) Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.
- d) Dret a disposar d'un pla individual d'atenció personal o familiar d'acord amb la valoració de la seva situació, que han d'aplicar





tècnicament professionals mitjançant procediments reconeguts i acreditats.

- e) Dret a estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o les prestacions entre les opcions que els presentin les administracions, sempre que aquests fets no vagin en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiquin a qualsevol de les parts que hi intervenen.
- f) Dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure. El consentiment de les persones incapacitades i de les persones menors d'edat s'atorga de conformitat amb el procediment legalment establert per a aquests casos.
- g) Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent, llevat que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- h) Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin els serveis socials, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- i) Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- j) Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- k) Dret a la participació.
- l) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- m) Dret a suggerir i a fer reclamacions.
- n) Dret a domiciliar-se sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.
- o) Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- p) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- q) La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

#### 7.2. Deures de les persones usuàries dels serveis socials

- a) Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en les prestacions i els serveis; seguir el programa d'atenció i les orientacions que s'hagin acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar activament en el procés.
- b) Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.
- c) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual fou concedida.
- d) Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels serveis socials.
- e) Contribuir al finançament del cost del servei quan es tingui capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.
- f) Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació del servei.
- g) Complir el reglament de règim interior.
- h) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.
- i) La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

#### 8. MODALITAT DE GESTIÓ

El Servei d'Ajuda a Domicili és competència de l'Ajuntament de Campos. 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.

## 9. FINANCIACIÓ

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

- La Comunitat Autònoma.
- Institut Mallorquí d'Afers Socials.
- L'Ajuntament.
- Els beneficiaris, tindran una aportació segons ordenança municipal.

## SISTEMES DE COBRAMENT DEL PREU DELS SERVEIS

1. Els preus actualitzats dels serveis prestats estaran exposats en el tauler d'anuncis del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament.
2. El preu €/ hora serà regulat per l'Ordenança Municipal reguladora de la taxa per la prestació del Servei D'ajuda a Domicili. Per valorar el preu que haurà d'abonar l'usuari i/o familiars es tindran en compte els ingressos de la renda per càpita, entenent aquests el resultat de dividir els ingressos de la unitat familiar pel nombre de membres d'aquesta unitat. Es computaran com ingressos: nòmines, pensions, interessos bancaris, ingressos derivats de béns immobles, prestació de cures a domicili de la Llei de dependència, altres prestacions (atur, subsidi, prestacions socials,...) i altres que els serveis socials de l'Ajuntament considerin per valorar la quota a pagar. Dels ingressos es restarà el lloguer o préstec de vivenda i la quota corresponent al pagament de centre de dia (per persones majors, per persones amb discapacitat, per persones de salut mental,...) si n'és el cas.

El preu a abonar serà la part proporcional al temps real del servei prestat.

3. El pagament del preu del servei es realitzarà de la forma següent:
  1. En el servei de caràcter regular es pagarà dins els deu dies primers de cada mes, mitjançant domiciliació bancària.
  2. En el servei de caràcter eventual, si la durada és inferior a un mes, es pagarà la prestació del servei dins els deu primers dies del mes següent a la finalització de la prestació, mitjançant domiciliació bancària.
4. En el supòsit d'absències forçoses transitòries de la persona usuària, es pot reservar la plaça, a demanda de la persona usuària o responsable, però se li cobrarà el preu del servei a partir del segon mes d'absència. El primer mes no s'abonarà cap quota, a partir del segon mes d'absència la quantia a abonar es basarà en el pagament del darrer mes del servei rebut en còmput mensual.

## 10. COMPOSICIO DEL SAD

L'equip del SAD estarà format com a mínim per Treballadors/res Social i tècnics socio-sanitaris en ajuda a domicili o auxiliar d'ajuda a domicili.

## 11. CONDICIONS, TRAMITACIÓ I LLISTA D'ESPERA DEL SAD

### CONDICIONS :

1. L'àmbit d'actuació queda emmarcat dins dels terme municipal de Campos.
2. El servei no supleix baix cap circumstància la responsabilitat de la família.
3. Els professionals dels serveis socials tindran claus del domicili dels beneficiaris només en casos excepcionals i sempre amb autorització per escrit de l'usuari i/o familiar.
4. El beneficiari, o representant legal signarà un contracte amb l'Ajuntament, 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.



5. Qualsevol queixa o suggeriment es podrà fer al full de queixes que hi haurà a disposició dels beneficiaris o representants.

#### **DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR**

Documents obligatoris:

- Fotocòpia DNI de l'usuari i/o representant legal.
- Targeta sanitària
- Informe mèdic (informe d'alta en casos d'alta hospitalària, d'Atenció Primària, metges especialitzats,...)
- Justificant d'ingressos de l'usuari i la resta de persones que formen la unitat familiar, certificat de pensions, nòmines, etc. Entenent la unitat familiar com el conjunt de membres que convisquin en el mateix domicili.
- Justificació de despeses referents a lloguer o préstec de vivenda i del centre de dia al qual assisteixen si n'és el cas.
- Resolució del grau de dependència si n'és el cas

Documents optatius:

- Llibre de família
- Certificat de grau de discapacitat del Centre Base
- Certificat de béns de què disposa el beneficiari, així com els de la resta de membres de la unitat de convivència.
- Qualsevol altre que l'equip consideri necessari en funció de les característiques del nucli de convivència.
- Declaració Renta.

La negativa de l'usuari i/o la resta de persones que formen la unitat de convivència familiar a presentar qualsevol document requerit, considerat necessari per a la resolució de la sol·licitud, suposarà l'execució i la renúncia d'aquesta.

#### **TRAMITACIÓ/PROCEDIMENT I SEGUIMENT**

Procediment ordinari:

1. Les sol·licituds de SAD, amb tota la documentació exposada anteriorment i lliurada la departament de Serveis Socials, serà atesa per un/a Treballador/a Social (TS), essent el procediment el següent:

- Recepció de la demanda: que efectua el propi usuari, una altra persona que coneix la situació, o altres serveis.
- Anàlisi 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. Es realitzarà una visita al domicili per aconseguir un major grau de coneixement de la situació. Es comprovarà que es compleixin les condicions d'admissió, s'informarà al sol·licitant de les característiques del servei i d'altres recursos existents. En base en aquesta visita i en l'entrevista personal s'elaborarà un informe social.

3. Les sol·licituds es valoraran per comissió formada pels tècnics de l'equip de serveis socials. El professional de referència presentarà a la comissió una proposta d'intervenció per què, conjuntament, s'acordi o es denegui la prestació del servei i la corresponent quantia a abonar segons ordenança municipal.

4. Quant s'acordi la prestació, el treballador social de referència informarà a l'usuari i/o familiar del dia d'inici, de l'horari i del treballador familiar assignat, així com de les condicions de la prestació del servei i es signarà el pertinent contracte. S'estableix un període d'adaptació o de prova de 15 dies, amb l'objecte de conèixer tant el medi com el grau d'adaptació, a partir de la signatura del pertinent contracte.

5. Quant es denegui la prestació, el treballador social informarà a l'usuari i/o familiars dels motius d'aquesta, així com dels criteris tècnics a tenir en compte en cas de presentar nova sol·licitud.

Procediment d'urgència:





En situacions d'urgència determinada pel treballador social de referència es podrà acordar la prestació provisional i urgent del servei aportant només la documentació que es consideri imprescindible. La resta serà requerida ja amb el servei iniciat.

#### **LLISTA D'ESPERA:**

Les persones sol·licitants que tinguin dret a rebre les prestacions del SAD perquè compleixen el perfil requerit en aquest reglament, però que no en poden gaudir temporalment per manca de disponibilitat del servei, es relacionaran en una llista d'espera per tal de ser ateses quan la capacitat dels serveis ho permetin seguint l'ordre de prioritat, segons les valoracions de la Comissió, dels casos de més necessitat i problemàtica valorats per la comissió

Seguiment:

Una vegada aprovat el servei:

1. El tècnic socio sanitari en ajuda a domicili o auxiliar d'ajuda a domicili, titular de la plaça no podrà realitzar activitats pròpies del SAD o similars de forma privada als beneficiaris donats d'alta. En els casos de tècnics socio sanitaris en ajuda a domicili que realitzin substitucions es distingirà:

- Substitucions de llarga durada (baixes mèdiques i baixes maternals de més de 6 mesos) no es podran realitzar activitats pròpies de SAD o similars de forma privada als beneficiaris donats d'alta en el servei.
- Substitucions de curta durada (dies lliures i vacances) només podran realitzar activitats pròpies de SAD de forma privada als beneficiaris que no se corresponguin amb els adjudicats al tècnic socio sanitari en ajuda a domicili que realitzi els serveis privadament.

2. El beneficiari i/o familiar cuidador (o similar) ha d'estar present, en tot moment, durant la prestació del servei. El personal especialitzat no tindrà claus dels domicilis sense prèvia valoració i resolució de la comissió.

3. El client i/o familiars hauran de respectar els horaris.

4. L'usuari i/o familiars es comprometen a aportar les ajudes necessàries pel bon funcionament del servei, en valoració conjunta entre el treballador familiar i l'usuari

5. L'usuari i/o familiar està obligat a comunicar qualsevol absència d'aquest. Si l'usuari o familiar no comunica les absències del domicili en el termini de 24 hores (1 dia laborable), s'entendrà el servei per prestat i per tant haurà d'abonar la quantitat corresponent, excepte en casos d'urgència.

6. Els serveis socials comunitaris de Campos es reserven el dret a suprimir el servei d'ajuda a domicili quant l'actitud de la persona usuària i/o dels seus familiars impossibiliti la consecució dels objectius previstos o bloquegi les tasques a desenvolupar pel tècnic socio sanitari en ajuda a domicili i, també, quan no respecti qualsevol de les condicions del contracte assistencial

7. Els tècnics socio sanitaris en ajuda a domicili o auxiliars d'ajuda a domicili, són professionals que realitzen una feina remunerada i no podran, baix cap concepte, acceptar cap tipus de regal ni gratificació econòmica dels beneficiaris i/o dels seus familiars.

8. Revisió de les dades de l'usuari. Si, una vegada assignat el servei, es comprova que les dades proporcionades per la persona usuària no són certes, es procedirà a la seva actualització i, si una vegada realitzada, aquesta tingui repercussions en quant a l'aportació econòmica que ha de realitzar la persona beneficiària, es practicarà una nova liquidació i s'haurà de pagar l'import corresponent a la diferència. Tot això sense perjudici que la Regidora de Benestar Social es reserva el dret d'exercir les accions legals pertinents o donar l'usuari de baixa en el servei.

9. Si durant la prestació del servei es produeixen canvis en la situació personal o familiar de l'usuari, aquests hauran de ser comunicats al treballador/a social del servei per tal de procedir a l'adaptació del servei si és possible. Aquests canvis podran ser comunicats:

- Per part de l'usuari o algun familiar: per escrit exposant el canvi i sol·licitant l'adaptació del servei.
- Per part del/la tècnic socio sanitari en ajuda a domicili (o similar): per escrit a través del full d'incidències
- El/la Treballadora Social pot fer visites a domicili per avaluar si el servei s'adapta a la situació de l'usuari.

#### **BAIXES**

Les causes d'extinció de la prestació del SAD seran :





- La resolució de la situació objecte de la prestació.
- La consecució dels objectius acordats al Pla d'intervenció
- La defunció de l'usuari.
- El canvi de municipi de residència.
- L'incompliment dels acords de prestació.
- La manca de col·laboració de l'usuari i la família beneficiària.
- La modificació de la situació que va determinar l'inici del servei.
- L'ocultament o falsedat en les dades que s'havien tingut en compte per a la concessió del servei.
- Dificultar, de forma greu i comprovada, les tasques dels professionals que intervenen en el SAD
- Altres causes de caràcter greu que impossibilitin la prestació del servei.

La baixa en la prestació del servei constarà en el registre emprat a l'expedient de l'usuari, especificant els motius i la data que es deixa de prestar el servei. Aquesta podrà tenir el caràcter de provisional o definitiu, depenent del motiu que l'origina.

#### **11. CAUSES DE SUSPENSÍO O CESSAMENT DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**

1. Seran causes de suspensió temporal del servei i que comportaran la suspensió temporal per un temps no superior a 3 mesos les següents:

- a) L'alteració continuada de l'ordre i la manca de respecte cap als professionals.
- b) No respectar les normes contingudes en aquest reglament.
- c) L'aparició de problemàtiques familiars que impedeixin el funcionament adequat del servei.
- d) Requerir serveis que no estan contemplats en el contracte assistencial.

2. Seran causes de cessament en la prestació del servei les següents:

- La reiteració de 3 suspensions temporals del servei.
- L'agressió física o els maltractaments greus als professionals.

3. L'entitat comunicarà per escrit la suspensió de la prestació del servei i per tant l'expulsió temporal de l'usuari, amb una antelació mínima de 7 dies. En el supòsit de cessament definitiu de la prestació del servei, aquesta es podrà dur a terme de forma immediata en casos extraordinaris, que hauran de quedar justificats, i en cas contrari s'haurà de comunicar amb una antelació de 15 dies.

#### **12. SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS**

Els usuaris 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 mitjançant els fulls de reclamació que tindran a la seva disposició a les oficines ubicades a:

Serveis Socials Comunitaris Bàsics

C/ Plaça Major, núm. 14

Campos

Els usuaris podran realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora del servei mitjançant una bústia de suggeriments que estarà a disposició dels usuaris a les oficines dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics de Campos. La queixa serà recollida pels treballadors socials i s'eleva a la Regidora de Serveis Socials per mitjà de reunió, aquesta resoldrà per escrit en el termini de 15 dies.

#### **13. HORARIS DEL SERVEI**



El servei d'atenció domiciliària és prestarà dins la franja de 7:30 a 15 hores de dilluns a divendres no festius.

El nombre d'hores d'atenció que rebrà cada usuari dependrà de les seves circumstàncies personals i de la disponibilitat del servei, i estarà recollit en el seu contracte assistencial.

El servei de menjar a domicili, actuació de caràcter tècnic inclosa dins el servei d'ajuda a domicili amb la finalitat de millorar la nutrició i oferir a les persones amb dificultats per realitzar les tasques relacionades amb el menjar a domicili (fer la compra i l'elaboració) una dieta saludable i adequada a les seves necessitats. Aquest servei es prestarà els 365 dies a l'any. L'usuari determinarà els dies de la setmana que el sol·licita. El repartiment d'aquesta es prestarà en la franja d'horari de les 12:30 hores a les 14 hores tots els dies de l'any. El preu a pagar vendrà regulat per l'ordenança reguladora de la taxa per a la prestació de serveis assistencials.

#### **14. FONTS DE FINANÇAMENT**

El SAD es finançarà amb les aportacions del Conveni del Pla de Prestacions Bàsiques signat entre l'IMAS i l'Ajuntament, del propi Ajuntament i dels usuaris a través d'una taxa segons el nivell d'ingressos de l'usuari regulada per ordenança municipal.

#### **DISPOSICIÓ FINAL**

D'acord amb el que disposa l'article 103 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, aquest Reglament entrarà en vigor, un cop aprovat definitivament per la Corporació, a partir de la data en què es publiqui el seu text íntegre en el Butlletí Oficial de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i sempre que hagi transcorregut el termini previst a l'article 113 de l'esmentada Llei."

Campos, 26 de gener de 2018

**El batle**  
Sebastià Sagreras Ballester

