

## **Secció I. Disposicions generals**

### **AJUNTAMENT DE FORNALUTX**

#### **4166** *Reglament del servei d'ajuda a domicili de l'Ajuntament de Fornalutx*

Transcorregut el termini d'exposició pública de la modificació del reglament del Servei d'ajuda a domicili (SAD), aprovat inicialment a la sessió de ple de 26 de febrer de 2019 (publicat en el BOIB núm. 27, de 2 de març de 2018), sense que s'hagi presentat cap reclamació, l'acord d'aprovació inicial ha esdevingut definitiu. De conformitat amb l'article 103 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, i l'article 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, es transcriu a continuació íntegrament:

#### **REGLAMENT DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI DE L'AJUNTAMENT DE FORNALUTX**

##### **Article 1. OBJECTE**

El present reglament té per objecte regular el Servei d'Ajuda a Domicili (SAD), en el terme municipal de Fornalutx, el qual es gestiona des dels Serveis Socials de l'Ajuntament.

##### **Article 2. JUSTIFICACIÓ DEL SERVEI. MARC LEGISLATIU**

-La llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials, en el títol II, es defineix el sistema públic de serveis socials. A l'article 12 estableix el caràcter polivalent i preventiu per fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament. L'article 14 encomana als serveis socials comunitaris bàsics la prestació dels serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència. Al capítol III, article 21, defineix com a prestacions tècniques les que es duen a terme per equips professionals adreçats a la prevenció, diagnòstic, valoració, protecció i promoció de l'autonomia de persones i grups, anomenant entre d'altres l'atenció domiciliària.

-La llei 7/85, reguladora de las bases de règim local, estableix entre les competències dels municipis la creació dels serveis socials i la promoció i reinserció social (art. 25.2k)

- La llei 9/87 d'acció social, de la CAIB, a l'article 9.c especifica que la finalitat del Servei d'Ajuda a Domicili és prestar atencions de caràcter domèstic, psicològic i rehabilitador als individus i a les seves famílies que es troben en situació d'especial necessitat.

- Decret 66/1999, de 4 de Juny, pel qual s'aprova el reglament regulador del sistema Balear de serveis socials municipals.

- 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 del serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitat, i es regulen els requisits d'autorització. - Decreto 48/2011, de 13 de maig pel qual es regulen els principis generals i les directrius de coordinació del serveis socials comunitaris bàsics.

##### **Article 3. DEFINICIÓ DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI (SAD)**

El servei d'atenció domiciliària es presta en l'àmbit comunitari i té per finalitat donar suport professional a les persones usuàries en les seves activitats de la vida diària i mantenir-les en el seu entorn habitual. Aquests serveis poden variar en la intensitat i l'extensió del suport d'acord amb les necessitats de la persona usuària. Aquests serveis es caracteritzen per la polivalència, la normalització, la prevenció, la flexibilitat, el treball assistencial i rehabilitador, la transitorietat, la complementació de les xarxes formals i informals de suport personal i social, i el treball educatiu i tècnic. Un tipus de servei d'atenció domiciliària es el Servei d'Ajuda a Domicili que 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'ofertament 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.

##### **Article 4. CARACTERÍSTIQUES**

Polivalent  
Normalitzador  
Preventiu  
Assistencial i rehabilitador  
Transitori

Complementari  
Educatiu  
Tècnic, realitzat per personal qualificat

#### **Article 5. NORMES DE FUNCIONAMENT**

1. Pel bon funcionament del servei, 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 detallada a l'article 15 d'aquest reglament.
2. En cas de no necessitar el servei, un dia o més, s'haurà de comunicar al/la responsable del servei amb una antelació de 24 hores. En el cas de malaltia o altre causa d'urgència, es comunicarà el mateix dia a primera hora.
3. El servei es prestarà en el domicili acordat en el contracte; en el cas que hi hagués un canvi de domicili es notificarà per escrit a l'ajuntament de Fornaltux.
4. Les tasques que es realitzaran durant la intervenció seran les acordades en el contracte assistencial.
5. El servei pot variar en la intensitat i l'extensió del suport d'acord amb les necessitats de la persona usuària.
6. El servei s'ofereix durant les hores acordades amb la persona usuària d'acord amb les seves necessitats.
7. El servei tindrà un horari d'intervenció segons l'acordat en el contracte, que es respectarà. La persona usuària estarà en el domicili en l'horari acordat.
8. Les persones usuàries atendran les indicacions del personal del servei relatives a les pautes del programa acordat.
9. Es seguiran les normes mínimes de convivència, respecte mutu, seguretat e higiene, tractant en tot moment amb el màxim respecte.
10. El personal estarà sempre a disposició de les persones usuàries, complint les seves funcions amb la màxima diligència possible, per la qual cosa les persones usuàries hauran de seguir les indicacions del personal, qui en tot moment vetllaran pel seu benestar.
11. La prestació del servei es realitzarà pel professional apropiat i acordat en el contracte.
12. Es garantirà la puntualitat sempre que les circumstàncies ho permetin. En tot cas sempre s'haurà de prestar la totalitat de la duració del servei contractat.
13. El/la professional prestarà els serveis que es va acordar en el contracte, sempre que no sigui una emergència sanitària o psiquiàtrica que requereixi l'internament.
14. La persona usuària subministrarà al professional els elements necessaris per a la funció a realitzar, com roba neta, medicaments, aliments, bolquers i demés material sanitari i higiènic.
15. La persona usuària rebrà una còpia del contracte assistencial i del Reglament d'organització i de règim interior del servei.

#### **Article 6. HORARIS D'ATENCIÓ DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI**

El Servei d'Ajuda a Domicili es durà terme de dilluns a divendres entre les 9 i les 14 hores (excepte el dies festius) El nombre previst d'hores setmanals és de 25 hores, essent unes 20 hores aproximadament d'atenció directa a les persones usuàries i la resta de jornada serà pels desplaçaments, treball en equip, supervisió, etc. El horari de oficina serà dilluns i dijous entre las 9 i les 14hores (excepte el dies festius). Es pot demanar cita prèvia personalment a la Unitat de Treball Social ubicada al carrer Arbona Colom, 9, per telèfon al 971638997 o per correu electrònic a [serveissocials@ajfornaltux.net](mailto:serveissocials@ajfornaltux.net)

#### **Article 7. OJECTIUS DEL SERVEI**

- Promoure una millor qualitat de vida de les persones o grups familiars amb dificultats per a la seva autonomia .
- Prevenir o retardar l' internament innecessari a centres assistencials de les persones (ancians, adults o infants) que amb una alternativa adequada podrien seguir en el seu entorn habitual..
- Atendre situacions de crisi i/o risc familiar que perjudiquen a alguns membres.
- Proporcionar elements formatius i estructuradors a famílies desorganitzades o desestructurades.



- Proporcionar suport tècnic i assistencial a famílies en situació de crisi.
- Elevar i estimular els nivells d'autonomia i independència de les persones.
- Donar suport i desenvolupar les capacitats personals per a la integració en la convivència familiar i comunitària.

#### **Article 8. PRESTACIONS DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI**

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

- 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 l'habitatge.
- b) Actuacions de caràcter personal: Són activitats i tasques que recauen sobre la pròpia persona beneficiària. Entre d'altres cal destacar: ajuda directa 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 convencionals i competència parental.
- d) Actuacions de caràcter integrador: Dirigides a fomentar la participació de la persona beneficiària a la comunitat.
- e) 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 dels seus cuidadors.

#### **Article 9. DESTINATARIS DEL SERVEI**

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

- Estar empadronat al municipi de Fornaltux.
- Requerir alguna de les prestacions.

3. 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:

- a) Grau de discapacitat física, psíquica o sensorial, amb valoració prèvia de l'organisme competent.
- b) Dificultats personals especials, amb valoració tècnica prèvia de la situació psicosocial de la persona.
- c) Situació familiar, amb valoració prèvia de la composició de la família i del grau d'implicació d'aquesta en la contribució a la solució de la problemàtica.
- d) Situació social, amb valoració prèvia de la xarxa de suport social de l'usuari.
- e) Característiques de l'habitatge, prèvia valoració de les condicions de l'hàbitat de l'habitatge de la persona.
- f) Situació econòmica i patrimonial de la persona. Excepcionalment, i previ informe favorable del treballador/a social, es podran acceptar casos que no reuneixen aquestes condicions. En cap cas es prestarà aquest servei fora del municipi.

#### **Article 10. PREU DEL SERVEI I SISTEMA DE COBRAMENT**

El preu per a la prestació del servei d'ajuda a domicili serà el fixat en la ordenança fiscal de l'Ajuntament. El pagament del preu públic es realitzarà dins la primera quinzena del mes següent al que s'hagi prestat el servei. El pagament es realitzarà per domiciliació bancària. No es concedirà cap exempció ni bonificació en l'exacció del present preu públic, tret d'aquelles valorades pels serveis socials municipals.

#### **Article 11. DRETS DE LES PERSONES BENEFICIÀRIES**

Les persones destinatàries del SAD tenen els drets següents:





- a) Dret a accedir al sistema del SAD 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 qualcuna 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 ha de ser en tot cas per escrit quan la intervenció impliqui ingrés en un centre residencial. 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, regulada en el títol 4 de la llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears.
- l) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquests efectes.
- 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.

## Article 12. DEURES DE LES PERSONES BENEFICIARIES

Les persones destinatàries del SAD tenen els deures següents:

- 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 econòmica 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 tenguí 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.
- g) Complir el reglament de règim intern.
- 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.

## Article 13. COMPOSICIÓ DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

L'equip del SAD estarà format com a mínim per un/a Treballador/a Social i un/a Auxiliar d'ajuda a domicili

## Article 14. FUNCIONS DELS PROFESSIONALS

Funcions del 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 voluntaris, en especial amb la xarxa sanitària i escolar.
- Recepció de la sol·licitud i valoració de la situació.
- Anàlisi en el si de l'equip del tipus de intervenció que s'hagi de donar i del personal més adequat a la situació de necessitat.
- Coordinació de tots els professionals i voluntaris 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 treballadors/es familiars.

#### **Funcions dels/ les Auxiliars d'ajuda a domicili:**

1. Els/les Auxiliars de SAD són professionals que han d'estar formades adequadament per a les seves funcions. Han de participar en les sessions de l'equip, coordinada i corresponsablement, fent un treball interdisciplinari amb la resta de professionals.
2. Correspon a la treballadora familiar l'execució del pla de treball acordat pel SAD en el context familiar.
3. Aquest servei podrà ser assistencial, preventiu, orientatiu, de suport o educatiu.
4. Les funcions dels/les auxiliars de SAD seran les següents:

a) Funció d'assessorament de l'organització de la llar, que comprèn:

1. Organització i manteniment de la llar.
2. Higiene personal.
3. Comprar, cuinar, etc.

b) Funció preventiva, que comprèn:

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

c) Funció d'orientació. Aquesta funció comprèn la modificació d'hàbits de neteja i alimentació. d) Organització i economia familiar, que comprèn:

1. L'entrenament d'habilitats de caràcter domèstic, personal i social.
2. 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.
3. Orientar a la família en la planificació de l'economia familiar.

e) Relacions convivencials: 1. Ajudar a la família a definir els rols paterns i l'assumpció de responsabilitats. 2. Ajudar a la família a desenvolupar actituds positives i d'integració i col·laboració a l'entorn social. 3. Facilitar la participació dels beneficiaris en els centres i serveis d'interès social. 4. Desenvolupar en la família actituds de col·laboració mútua.

#### **Article 15. TRAMITACIÓ DEL SERVEI**

A) Sol·licitud. Les sol·licituds del SAD es faran al/la Treballador/a Social, essent el procediment el següent:

1. Recepció de la demanda que efectua el propi usuari, una altra persona que coneixi la situació, o altres serveis.
2. Anàlisi de la demanda: es realitza una valoració de la demanda i un estudi dels elements relatius al problema de la necessitat (grau d'incapacitat física, psíquica i social, situació de la composició familiar, aspectes socials).
3. Es realitzarà una visita a domicili per aconseguir un major grau de coneixement de la situació.
4. Elaboració d'una proposta de projecte d'Intervenció Individual o la denegació del cas.
5. Concretar amb l'usuari i/o familiars el pla de feina a desenvolupar o per informar dels motius de la denegació del servei.
6. El/la TS, abans que comenci la intervenció, posarà en coneixement dels professionals el pla de feina i es concretaran els espais de regulació i supervisió.





Documentació a presentar:

1. Fotocopia del DNI de l'usuari.
2. Targeta sanitària.
3. Certificat de discapacitat expedit per l'òrgan corresponent, i si escau el Llibre de Família.
4. Informe del metge d'Atenció Primària (medicació prescrita).
5. Qualsevol altra que l'equip consideri en funció de les característiques del nucli de convivència.
6. Autorització de domiciliació bancària.

S'efectuarà la baremació de la situació .

- Elaboració d'una proposta de projecte d'intervenció individual, o la denegació del cas.
- Comunicació a la persona interessada de la resolució adoptada.
- Acords de prestació: Concretar amb l'usuari i/o familiars el pla de feina a desenvolupar o per informar dels motius de la denegació dels serveis i preu a pagar si es el cas segons l'ordenança municipal que regula el preu del SAD
- El/la TS, abans que comenci la intervenció del servei, posarà en coneixement dels professionals el pla de feina i es concretaran els espais de regulació i supervisió.
- Avaluació: mesurarà el grau de consecució dels objectius que s'havien proposat, el grau de satisfacció de l'usuari i de les incidències sorgides. Serà conjunta de l'equip de SAD.

B) Procediment d'urgència. En situacions d'extrema urgència dictaminada per el/la TS, es podrà acordar la prestació provisional i urgent del servei, informant al més aviat possible per tal d'aprovar la demanda.

C) 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. Seran incorporats a la prestació aquells que hagin obtingut major puntuació en l'aplicació del barem i, en cas de la mateixa valoració, segons data de la sol·licitud, a mesura que vagin produint-se baixes en els serveis.

D) Baixes. La condició de persona usuària es perdrà per alguna de les causes següents:

- Baixa voluntària: que comunicarà per escrit de forma expressa i inequívoca. La baixa del servei es notificarà per escrit a l'Entitat amb 15 dies d'antelació.
- Defunció de la persona usuària.
- Compliment dels objectius establerts en la programació
- Desaparició o canvis dels motius que donaren lloc a la prestació del servei.
- Trasllat definitiu de la persona usuària a un altre domicili o municipi, o suspensió temporal si el trasllat es transitori. En aquesta situació, la suspensió coincidirà amb el temps de trasllat.
- Baixa forçosa (temporal o permanent): Per produir-se un impediment insalvable i/o per qualsevol altra circumstància recollida en 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 farà, si procedeix, la liquidació en funció dels serveis prestats.

E) Causes de suspensió o de 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 tres mesos les següents:

- L'alteració continuada de l'ordre i la manca de respecte cap als professionals.
- No respectar les normes contingudes en aquest reglament.
- L'aparició de problemàtiques familiars que impedeixin el funcionament adequat del servei.

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

- La reiteració de dues suspensions temporals del servei.
- L'ocultació o falsedat comprovada de les dades que s'han tengut en compte per concedir el servei.
- Dificultar de manera greu i comprovada les tasques dels professionals que intervenen en el servei.
- L'agressió física o els maltractaments greus als professionals.
- L'incompliment en el pagament d'una o més mensualitats de l'import del servei (si n'és el cas).

3. L'Ajuntament comunicarà per escrit la suspensió forçosa de la prestació del servei i, per tant, la baixa temporal de la persona usuària, amb una antelació mínima d'una setmana. 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 mínima d'una setmana. El servei podrà ser suspès temporal o definitivament, amb caràcter general per a totes les persones usuàries a iniciativa de l'Ajuntament, mitjançant un informe justificatiu de les circumstàncies.

#### **Article 16. AVALUACIÓ I SEGUIMENT**

Una vegada assignat el servei es durà a terme el seguiment del cas, que consistirà en: - Reunions regulars acordades prèviament entre el/la treballador/a social i l'auxiliar d'ajuda a domicili. - Visites domiciliàries. - Altres. 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 del beneficiari i a la demanda existent en cada moment.

#### **Article 17. MECANISMES DE PARTICIPACIÓ, SUGGERIMENTS, QUEIXES, I RECLAMACIONS**

1. Es reconeix el dret a la informació i participació de les persones usuàries tan en tràmit de consulta prèvia, com una vegada adoptada la norma, de conformitat al que disposa l'article 133 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, consistent en: Conèixer l'opinió de les persones potencialment afectades; Recabar la informació sobre els problemes que es pretenen solucionar amb la iniciativa; la necessitat i oportunitat de la seva aprovació; els objectius de la norma i les possibles solucions alternatives reguladores o no.

2. Les persones usuàries que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis, les presentaran a l'Ajuntament mitjançant els fulls de queixes, reclamacions i suggeriments que tindran a la seva disposició en les oficines ubicades al C/ Vicari Solivellas, 1 de Fornalutx.

3. Les persones usuàries podran realitzar qualsevol tipus de suggeriment, que comporti una millora del servei, comunicant-ho per escrit a l'Ajuntament. 4. Rebudes les queixes i suggeriments, el batle resoldrà en el termini de vint dies, previs els aclariments que estimi demanar del ciutadà, i informará de les actuacions realitzades i de les mesures adoptades.

#### **Disposició final**

Aquesta ordenança entrarà en vigor una vegada publicada íntegrament en el BOIB i hagi transcorregut el termini fixat a l'article 113 de la Llei 20/2006, municipal i de règim local de les Illes Balears.

Fornalutx, 15 de abril de 2019

**El batle,**  
Antonio Aguiló Amengual

