

Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE ALARÓ

1310 *Aprobación definitiva modificaciones del reglamento del servicio de ayuda a domicilio*

No habiéndose presentado ninguna reclamación o sugerencia a las modificaciones del reglamento (exp. nº 5731-2014), aprobadas inicialmente por acuerdo del Pleno del ayuntamiento de 27 de noviembre de 2014, se entienden definitivamente aprobadas las modificaciones.

Texto refundido del:

REGLAMENT DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Art. 1 OBJETO.

El presente reglamento tiene por objeto regular el servicio de ayuda a domicilio (SAD), que se gestiona desde los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alaró.

Art. 2 JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO. MARCO LEGISLATIVO.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local, establece como competencia propia del municipio, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social, (art. 25,2,e). No obstante, la disposición transitoria segunda de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad del administración local, establece que en fecha 31 de diciembre de 2015, en los términos previstos en las normas reguladoras del sistema de financiación autonómico y de las Haciendas locales, las Comunidades Autónomas asumirán la titularidad de las competencias que se preveían como propias del Municipio, relativas a la prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social. Entendido sin perjuicio de la posibilidad de delegar dichas competencias en los Municipios. Si en la fecha prevista las Comunidades Autónomas no hubiesen asumido el desarrollo de los servicios de su competencia prestados por los Municipios, o en su caso no hubiesen acordado su delegación, los servicios se seguirán prestando por el municipio con cargo a la Comunidad Autónoma.

Ley Autonómica 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears, (BOIB nº 89, de 18.06.2009).

Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el cual se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas mayores y personas con discapacidad, (BOIB nº 99, de 03.07.2010).

Decreto 10/2013, de 28 de febrero, por el cual se fijan los principios generales del Registro Unificado de Servicios Sociales de las Illes Balears y de los procedimientos para la autorización y la acreditación de servicios sociales, (BOIB nº 30, de 02.03.2014).

Orden de la Consellera de Benestar Social de 14 de octubre de 2000, por la cual se regula el servicio de ayuda a domicilio, (BOIB nº 126, de 14.10.2000).

Art. 3 DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD).

1.- El servicio de ayuda a domicilio (SAD) es un servicio municipal i/o de entidades locales, de carácter universalista, y se configura como una prestación psicosocial básica del sistema público de Servicios Sociales.

2.- El mencionado servicio constituye todo un conjunto de actuaciones dirigidas a facilitar el desarrollo y mantenimiento de la autonomía personal, prevenir o retrasar el deterioramiento individual o social y promover condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, contribuyendo así a la integración i permanencia de las personas en su entorno habitual, mediante la adecuada intervención y apoyo de tipo personal, psicosocial, doméstico, educativo y asistencial.

Art. 4 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

- a) Polivalente.
- b) Normalizador.
- c) Preventivo.
- d) Asistencial y rehabilitador.

- e) Transitorio.
- f) Complementario.
- g) Educativo.
- h) Técnico, realizado por personal cualificado.

Art. 5 OBJETIVOS DEL SERVICIO.

- a) Mejorar la calidad de vida de las personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
- b) Prevenir o retrasar el internamiento innecesario de personas que, con una alternativa adecuada, podrían continuar viviendo en su medio habitual, así como favorecer la integración familiar y comunitaria a personas en procesos de desinstitucionalización.
- c) Atender situaciones de riesgo familiar que perjudiquen a algunos de sus miembros.
- d) Promover la convivencia de la persona beneficiaria en su grupo familiar y en el su entorno comunitario.
- e) Favorecer el desarrollo de capacidades personales de hábitos de vida adecuados y de habilidades sociales que permitan un mejor desarrollo autónomo.
- f) Colaborar con la familia en los casos en que esta, por si misma no pueda atender totalmente las necesidades de la vida diaria de sus miembros.

Art. 6 BENEFICIARIOS

1.- Serán personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio aquellas que sean reconocidas cómo tales según el que se establezca en la orden de la consellera de Benestar Social por la cual se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio de 14 de octubre de 2000 i estén empadronadas en Alaró.

2.- Con carácter prioritario, lo serán todas aquellas personas mayores con dificultades de autonomía personal, personas con discapacidades definitivas o temporales que afecten su autonomía personal, familias o núcleos de convivencia con situaciones relacionales conflictivas, familiares desestructuradas o multiproblemáticas con menores en situación de riesgo psicosocial.

3.-Excepcionalmente, previa justificación y en beneficio de los propios beneficiarios se podrán aceptar casos que no reúnan las condiciones del punto 1 y 2 de este artículo.

Art. 7 DERECHOS DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS.

Les personas beneficiarias del SAD tendrán derecho a:

- a) Derecho a acceder al sistema de servicios sociales en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, edad, discapacidad, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.
- b) Derecho a recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y los recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, y también sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, se ha de disponer de las ayudas y los apoyos necesarios para comprender la información que les sea dada si tienen dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua, si tienen alguna discapacidad o por otras razones que lo justifiquen.
- c) Derecho a recibir la valoración de su situación y, si es procedente, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas a su cuidado, en un lenguaje claro y comprensivo.
- d) Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, que han de aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- e) Derecho a estar informado del proceso de intervención social y a participar en la elección de los servicios o las prestaciones entre las opciones que les presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudiquen a alguna de las partes que intervienen.
- f) Derecho a recibir información previa en relación a cualquier intervención que les afecte, para que puedan dar su consentimiento específico y libre.
- g) Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, excepto que la renuncia afecte a los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- h) Derecho a la confidencialidad respecto de la información que conozcan los servicios sociales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- i) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- j) Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- k) Derecho a la participación, regulada en el título IV de la ley.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a este efecto.





- m) Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.
- o) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- p) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
- q) Los demás derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Art. 8 DEBERES DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS

Los derechos de las personas beneficiarias son:

- a. Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en las prestaciones y los servicios; seguir el programa de atención y las orientaciones que se hayan acordado con el personal profesional competente, i comprometerse a participar activamente en el proceso.
- b. Facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender a su situación, t también comunicar las variaciones que se produzcan.
- c. Destinar la prestación económica a la finalidad para la cual fue concedida.
- d. Acudir a las entrevistas a las que les cite el personal profesional de los servicios sociales.
- e. Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando es tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.
- f. Informar sobre cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica, que pueda dar lugar a modificar, suspender o extinguir la prestación.
- g. Cumplir el reglamento de régimen interno.
- h. Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio.
- i. Los restantes deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Art. 9 ACTUACIONES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

El SAD puede prestar, dependiendo del plan de trabajo individualizado con cada beneficiario, las siguientes actuaciones básicas:

- a) **ACTUACIONES DE CARÁCTER DOMÉSTICO:** Son actividades y tareas cotidianas que se realizan en el hogar del beneficiario, relacionadas con la alimentación, la ropa y adecuación y mantenimiento de la vivienda.
- b) **ACTUACIONES DE CARÁCTER PERSONAL:** Son actividades y tareas que recaen sobre la propia persona beneficiaria, entre otras es preciso destacar: ayuda directa para vestirse y comer, control de medicación, apoyo a la movilidad y a la higiene personal, etc.
- c) **ACTUACIONES DE CARÁCTER EDUCATIVO:** Dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas. Entre otras es preciso destacar: administración y economía familiar, formación de hábitos convivenciales y competencia parental.
- d) **ACTUACIONES DE CARÁCTER TÉCNICO:** Información sobre ayudas técnicas y adaptaciones del hogar.
- e) **ACTUACIONES DE CARÁCTER INTEGRADOR.** Dirigidas a fomentar la participación de la persona beneficiaria en la comunidad.
- f) **ACTUACIONES DE CARÁCTER REHABILITADOR.** Aquellos conjuntos de actuaciones de carácter formativo y de apoyo psicosocial dirigidas al desarrollo de las capacidades personales y a la integración de la persona beneficiaria en su unidad convivencial y su contexto relacional y el apoyo emocional a sus cuidadores.

Art. 10 ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

Gestión del servicio.

El Servicio de ayuda a domicilio es competencia del Ayuntamiento de Alaró. El mismo asumirá la titularidad del Servicio, que podrá gestionar de forma directa o indirecta.

En el caso de gestión indirecta, la Corporación Local mantendrá las funciones de coordinación, seguimiento supervisión y evaluación. El procedimiento mediante el cual se prestará el Servicio de Ayuda a Domicilio será a través de la adjudicación del servicio en cualquiera de las formas de concertación o contrato que posibilita la legislación vigente.

Art. 11 FINANCIACIÓN.

- a) El servicio de ayuda a domicilio se puede financiar con las aportaciones de:
 - La Comunidad Autónoma.
 - El Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales (IMAS)
 - El Ayuntamiento.
 - Los beneficiarios.





Art. 12 RECURSOS HUMANOS.

1. El servicio de ayuda a domicilio (SAD) requiere las intervenciones de profesionales de distintas disciplinas para posibilitar una atención integral. Por este motivo, el equipo del SAD estará formado, como mínimo, por un trabajador o una trabajadora social y un o una auxiliar de ayuda a domicilio o un técnico socio sanitario o una técnica socio sanitaria en ayuda a domicilio.
2. Además del personal mínimo mencionado, también pueden formar parte del equipo del SAD un psicólogo o una psicóloga y un educador o una educadora social.
3. El SAD, tanto si es gestión directa como indirecta, dispondrá de una plantilla propia y estable que haga viable prestar el servicio. El personal deberá estar cualificado y con una formación específica en la ayuda a domicilio que garantice un nivel óptimo de calidad y eficacia en la prestación del servicio.
4. El trabajador o trabajadora social de atención comunitaria podrá tramitar, simultáneamente, un máximo de 50 expedientes de seguimiento de SAD.
5. Los auxiliares y las auxiliares de ayuda a domicilio o técnicos y técnicas socio sanitarios/as en ayuda a domicilio con un contrato de entre 35 o 37,5 horas semanales prestarán un máximo de 30 horas de atención directa. Si el contrato es de 40 horas, han de prestar 35 de atención directa. El resto, hasta a la totalidad de la jornada laboral, la destinarán al desplazamiento, la supervisión, la formación, el trabajo en equipo, etc.

Art. 13 FUNCIONES DE LOS PROFESIONALES.

A) Funciones del trabajador/a Social

Estudio y valoración de las necesidades y de los recursos de la comunidad.

La información, el asesoramiento y la orientación a la población sobre la ayuda a domicilio y forma de acceso al servicio.

Los contactos y acuerdos con entidades y servicios del municipio susceptibles de captar, derivar o colaborar con el servicio, entidades y voluntarios, en especial con la red sanitaria y escolar.

Recepción de la solicitud, valoración de la situación.

Análisis en el seno del equipo del tipo de intervención que se haya de dar y el personal más adecuado a la situación de necesidad.

Coordinación de todos los profesionales y voluntarios que intervengan

Intervención en los procesos de seguimiento y evaluación de cada caso y del servicio, en el seno del equipo.

Estimulación y potenciación de la participación ciudadana y del voluntariado.

Coordinación técnica con los recursos empleados en cada caso.

Realización de estudios y análisis de la demanda que favorezcan la planificación de las necesidades.

Elaboración de propuestas de formación interna y reciclaje del equipo.

Supervisión de los trabajadores/as familiares, educadores/as y de los voluntarios.

B) Funciones de los o las auxiliares en ayuda a domicilio i/o de los técnicos y técnicas socio sanitarias en ayuda a domicilio:

Estos y estas profesionales que han de estar formados adecuadamente para sus funciones. Han de participar en las sesiones del equipo coordinadamente y corresponsablemente, haciendo un trabajo interdisciplinar con el resto de profesionales.

Corresponde a estos y a estas profesionales la ejecución del plan de trabajo acordado por el SAD. Este podrá ser asistencial, preventivo, orientativo, de apoyo, i/o educativo.

Las funciones serán las siguientes:

a) Funciones relacionadas en la organización del hogar, que comprenden:

- Organización y mantenimiento del hogar.
- Higiene personal
- Comprar
- Cocinar en el propio domicilio o distribución de la comida preparada cuando se rija por la prestación de comida a domicilio.

b) Función preventiva.

- Control del régimen alimentario, del control del uso del medicamento, etc.
- Incentivar el control de vacunaciones de niños.
- Observar y comunicar el comportamiento psicológico de los miembros de la familia.
- Educar para el cumplimiento correcto de los tratamientos médicos de las enfermedades de los miembros de la familia.



- Informar y dar apoyo para acceder a los recursos comunitarios.
- Detectar problemas de integración educativa y de integración social.
- Específicamente, detección de posibles malos tratos físicos, emocionales, negligencia o de situaciones de clara incompetencia parental con menores y de hijos hacia los padres.

c) Función de orientación.

- Modificación de hábitos, de limpieza y de alimentación.

d) Organización y economía familiar

- Entrenamiento de habilidades de carácter doméstico, personal y social.
- Implicar a la familia en la colaboración en las tareas cotidianas y facilitarle la manera más sencilla de llevarlas a cabo en función de la situación personal o familiar.
- Orientar a la familia en la planificación de la economía familiar.

e) Relaciones convivenciales

- Ayudar a la familia a definir los roles paternos y la asunción de responsabilidades.
- Ayudar a la familia a desarrollar actitudes positivas y de integración y colaboración en el entorno social.
- Facilitar la participación de los beneficiarios en los centros y servicios de interés social.
- Desarrollar en la familia actitudes de colaboración mutua.
- Estimular a los padres a modificar sus respuestas hacia sus hijos, de manera que se favorezca una manera más adecuada de resolución de conflictos entre padres e hijos.

j) En el equipo.

- Participar en el diseño del proyecto individual.
- Participar en el diseño de las técnicas y estrategias de motivación de las personas beneficiarias.
- Participar en el seguimiento del servicio, facilitando información sobre la evolución del caso.
- Colaborar en las tareas de sistematización y registro de la información.

C) Funciones del/ la educador/a familiar:

Las funciones tendrán carácter preventivo, orientativo, de apoyo y/o educativo, destacando las siguientes:

- a) Colaborar en el estudio y valoración de las necesidades y los recursos de la comunidad.
- b) Diseño en equipo del proyecto individual.
- c) Diseño de técnicas y estrategias de motivación a los beneficiarios.
- d) Intervenir en los procesos de seguimiento y evaluación de cada caso del servicio en el seno del equipo, especialmente en los que afecten al aprendizaje y procesos de socialización.
- e) Colaborar en las tareas de sistematización de la información.
- f) Dar apoyo a la intervención directa del/la auxiliar en ayuda a domicilio y/o técnico/a socio sanitario/a en ayuda a domicilio en todas aquellas actividades dirigidas a la modificación de hábitos para la integración y socialización de las personas beneficiarias.
- g) Relaciones convivenciales:
 - Ayudar a la familia a definir y/o modificar los roles paternos y la asunción de responsabilidades.
 - Ayudar a la familia a desarrollar actitudes positivas y de integración y colaboración en el entorno social.
 - Facilitar la participación de los beneficiarios en los centros y servicios de interés social.
 - Desarrollar en la familia actitudes de colaboración mutua.
 - Estimular a los padres a modificar sus respuestas hacia sus hijos, de manera que esto favorezca una manera más adecuada de resolución de conflictos entre padres e hijos.

Art. 14 CONDICIONES, PROCEDIMIENTO Y LISTA DE ESPERA DEL SAD.

1.- CONDICIONES:

- El ámbito de actuación queda enmarcado en el término municipal de Alaró.
- El servicio no sufre bajo ninguna circunstancia la responsabilidad de la familia.
- Los profesionales de los servicios sociales no tendrán las llaves del domicilio de los beneficiarios.
- El beneficiario, o representante legal firmará un acuerdo con el Ayuntamiento, para el inicio del servicio, en el cual quedarán





recogidas las condiciones del servicio, y los derechos y deberes de ambas partes, firmado por el usuario/a o representante legal y por parte de la institución el / la TS responsable del SAD

- Cualquier queja o sugerencia se podrá hacer en la hoja de quejas que deberá estar a disposición de los beneficiarios o representantes.
- El SAD se puede prestar de lunes a viernes, exceptuando días festivos.
- En situaciones de extrema urgencia dictaminada por el trabajador social, se podrá acordar la prestación provisional i urgente del servicio, con el acuerdo del responsable de Servicios Sociales.
- Durante las vacaciones de los auxiliares de ayuda a domicilio o de los técnicos o técnicas sociosanitarios/as y según la tarea a prestar en los diferentes casos, se substituirá o no el personal según las posibilidades de los servicios.
- Las tareas a realizar en el domicilio serán fijadas en el plan de trabajo elaborado por los profesionales del servicio de acuerdo con las necesidades de cada caso.
- El o la profesional asignada sólo realizará las tareas establecidas en el Plan de Trabajo.
- Durante la prestación del servicio, el usuario ha de estar presente en todo momento. En caso de que el o la profesional acuda al domicilio a la hora convenida y no halle a nadie, dejará una tarjeta informando de su presencia en aquel hogar. En estos casos se considera que el servicio ha sido prestado.
- La forma de contacto con el o la auxiliar de ayuda a domicilio o técnico/a sociosanitario/a fuera de las horas del servicio será única y exclusivamente mediante el/la trabajador/a social y no es recorrerá a formas de localización particulares.
- Los o las auxiliares y técnicos/as son profesionales que realizan un trabajo remunerado y no pueden, por ningún concepto, aceptar ningún tipo de regalo o gratificación. El beneficiario se abstendrá, por tanto, de darlos.
- Adaptar la vivienda en función de las necesidades del beneficiario, teniendo en cuenta las posibilidades familiares.

2.- PROCEDIMIENTO:

El acceso de las personas beneficiarias al servicio de ayuda a domicilio se produce mediante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alaró, de conformidad con el procedimiento que se establece a continuación.

1. Recepción de la demanda: que efectúa el mismo beneficiario, familiares u otra persona que conozca la situación. Se realiza a través de la hoja de solicitud de conformidad con el modelo que se adjunta como anexo 1, conjuntamente con la documentación acreditativa de las circunstancias individuales y familiares.
2. Análisis y valoración de la demanda: se realiza una valoración de la demanda y un estudio de los elementos relativos al problema de necesidad (grado de incapacidad física, psíquica y social, situación y composición familiar, aspectos sociales).
3. Resolución: Elaboración de una propuesta de aprobación o de denegación del caso d acuerdo con los criterios establecidos en el presente reglamento.
4. Comunicación a la persona interesada de la resolución adoptada.
5. Acuerdo de prestación, compromiso con el beneficiario y/o familiares y la institución de las condiciones sobre las cuales se ofrece el servicio, plan de trabajo que haya de desarrollarse y precio a pagar si procede, según la Ordenanza Municipal que regula el precio del SAD.
6. Evaluación del caso. Regularmente se evaluará el Plan de Trabajo individual con la intención de medir el grado de consecución de los objetivos que se habían propuesto inicialmente, el grado de satisfacción del usuario y de las incidencias surgidas. Será conjunta del equipo del SAD.
7. Evaluación del SAD. Ha de ser evaluado con objeto de mejorar su eficiencia y eficacia, así como profundizar en la calidad del servicio que se presta.
8. Memoria anual de datos que refleje la situación del servicio.

3.- LISTA D EESPERA:

Las personas que tengan derecho a recibir las prestaciones del SAD porque tienen el perfil requerido en este reglamento, pero que no pueden disfrutarlo temporalmente por falta de capacidad de los servicios, se relacionarán en una lista de espera para ser atendidas cuando las disponibilidades de los servicios lo permitan siguiendo el orden estricto de entrada.

Posteriormente los Servicios Sociales podrán establecer un baremo para valorar la situación de necesidad para el acceso al SAD y regular el orden de entrada a través de un sistema de puntuación.





Art. 15. RENOVACIONES, REVISIONES Y MODIFICACIONES.

Una vez asignado el servicio de Ayuda a Domicilio se comprobará que los datos proporcionados por los beneficiarios son ciertos, en caso contrario se procederá a la corrección de los mismos. Así mismo se procederá a la actualización de los datos económicos de la unidad de convivencia de forma periódica.

También podrán ser revisados los horarios de las prestaciones establecidos, reservándose el derecho por parte de los Servicios Sociales de hacer las modificaciones oportunas en base al estado de necesidad del beneficiario y a la demanda existente en cada momento.

Art. 16. DOCUMENTACIÓN QUE CÓMO MÍNIMO CONSTARÁ EN EL EXPEDIENTE DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

1. La solicitud.
2. Ficha del servicio de ayuda a domicilio (Programa de trabajo), en el que constará:
 - Situación psicosocial.
 - Objetivos del programa.
 - Programación temporal.
3. Regulación de la participación económica de la persona usuaria.
4. Motivo de extinción.
5. Hoja de condiciones de la prestación (acuerdo de la prestación del servicio) en el cual se determinen las condiciones del servicio, derechos i deberes de los beneficiarios.

Documentación que ha de presentar el/la beneficiario/a o persona interesada.

- Fotocopia del DNI del beneficiario.
- Fotocopia de la Tarjeta Sanitaria del beneficiario.
- Informe médico del beneficiario, señalando la medicación prescrita.
- Certificado de empadronamiento y convivencia.
- Autorización de domiciliación bancaria.
- Justificación de ingresos del beneficiario y de la unidad de convivencia (declaración anual de renta o certificación de imputaciones del IRPF, pensiones y nóminas)
- Justificación de gastos del beneficiario y de la unidad de convivencia (recibo de alquiler o recibo de adquisición de vivienda).
- Cualquier otra que los Servicios Sociales consideren necesario en función de las características del núcleo de convivencia. (certificado de minusvalía, libre de familia, etc.)

Art. 17. BAJAS.

Las causas de extinción del SAD serán:

- a. La resolución de la situación objeto de la prestación: cumplimiento de los objetivos fijados.
- b. La defunción del usuario.
- c. El cambio de municipio de residencia.
- d. El incumplimiento de los acuerdos (técnicos y económicos)
- e. La falta de colaboración del usuario y de la familia beneficiaria.
- f. La modificación de la situación que determinó el inicio del servicio.
- g. La ocultación o falsedad en los datos que se habían tenido en cuenta para la concesión del servicio.
- h. Otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del servicio.
- i. Por renuncia de la persona beneficiaria.

Les bajas podrán ser de dos tipos:

- Temporales por motivo de ingreso hospitalario temporal, traslado transitorio del beneficiario. En este caso, la suspensión coincidirá con el tiempo de traslado.
- Definitivas.

Les bajas deberá ser comunicadas a los Servicios Sociales con la mayor brevedad posible si es por un hecho no previsto (involuntaria). Si es





una baja voluntaria deberá ser comunicada con una semana de antelación. Esta comunicación afecta tanto a las bajas temporales como a las definitivas.

Art. 18 PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN.

Las personas usuarias del servicio y sus familias tendrán a su disposición hojas de reclamación para hacer llegar sus quejas o sugerencias.

Disposición final.

Esta Ordenanza entrará en vigor una vez publicado su texto íntegro en el Butlletí Oficial de las Illes Balears y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, que es de quince días. Permanecerá en vigor hasta que se apruebe su modificación o derogación.

Recursos

Contra este acuerdo, que es definitivo en vía administrativa, sólo puede interponerse el recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso Administrativo de Palma de Mallorca, en el plazo de dos meses, contados a partir del día siguiente al de la publicación de este anuncio en el Boletín Oficial de las Illes Balears.

Alaró, a 22 de enero de 2015.

El alcalde,
Joan Simonet Pons

