

## Sección I. Disposiciones generales

### AYUNTAMIENTO DE SANT LLORENÇ DES CARDASSAR

#### 249 *Aprobación definitiva del Reglamento regulador del servicio de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar*

En sesión ordinaria de fecha 17 de noviembre de 2016 el Pleno del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar acordó la aprobación inicial del Reglamento regulador del servicio de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar.

Dicho acuerdo fue sometido al trámite de información pública (BOIB núm. 146 de fecha 19 de noviembre de 2016) y, dado que no se han formulado reclamaciones, reparos y observaciones, se entiende aprobado definitivamente el Reglamento regulador del servicio de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar y se publica íntegramente su texto a continuación.

#### REGLAMENTO REGULADOR DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE SANT LLORENÇ DES CARDASSAR

##### Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el servicio de ayuda a domicilio que se gestiona desde los Servicios Sociales comunitarios del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar.

##### Artículo 2. Marco normativo

- Ley 4/2009, de 11 de junio de servicios sociales de las Islas Baleares.
- Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el que 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 discapacidades, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios residenciales de carácter suprainular para estos sectores de población.
- Decreto 48/2011, de 13 de mayo por el que se regulan los principios generales y las directrices de coordinación de los servicios sociales comunitarios básicos.

##### Artículo 3. Definición

El servicio de ayuda a domicilio (SAD), del que es titular el Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar, se presta en el domicilio de personas con falta de autonomía personal, con dificultades de desarrollo o con problemas familiares especiales. Estos aspectos les impiden llevar a cabo autónomamente las tareas habituales de la vida cotidiana, por lo que se proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, asistenciales, educativas, rehabilitadoras, de apoyo psicosocial, domésticas, de ofrecimiento de comida a domicilio y de atención a estas personas ya su entorno familiar, para que mantengan la autonomía personal, la calidad de vida y la relación con el entorno próximo.

El SAD es un servicio del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar, de carácter universalista, y se configura como una prestación psicosocial básica del sistema público de Servicios Sociales.

Este servicio no suplirá en ningún momento la responsabilidad de la familia.

Se trata de un servicio complementario, transitorio y técnico, realizado por personal cualificado.

##### Artículo 4. Objetivos del servicio

- Mejorar la calidad de vida de las personas del municipio.
- Prevenir o retrasar el internamiento innecesario de personas que, con una alternativa adecuada, podrían seguir viviendo en su medio habitual, así como favorecer la integración familiar y comunitaria a personas en procesos de desinstitucionalización.
- Atender situaciones de riesgo familiar que perjudiquen a algunos miembros.
- Promover la convivencia de la persona beneficiaria en su grupo familiar y en su entorno comunitario.
- Proporcionar apoyo técnico y asistencial a familias en situación de crisis.
- Elevar y estimular los niveles de autonomía y de independencia de las personas.



- Apoyar y desarrollar las capacidades personales para la integración en la convivencia familiar y comunitaria.

#### **Artículo 5. Actuaciones del servicio**

El SAD debe ofrecer una atención integral. Sus actuaciones básicas son:

- Actuaciones de carácter doméstico. Son aquellas actividades y tareas cotidianas que se realizan en el hogar, dirigidas al apoyo de la autonomía personal. Entre otros, cabe destacar las relacionadas con la alimentación (también servicio de comida a domicilio), la vestimenta y el mantenimiento y la adecuación de la vivienda.
- Actuaciones de carácter personal. Son aquellas actividades y tareas que recaen sobre la propia persona beneficiaria y van dirigidas a mantener su bienestar personal y social. Entre otros, cabe destacar: higiene personal, ayuda directa para vestirse y comer, control de la medicación, apoyo para la movilidad y compañía dentro y fuera del domicilio.
- Actuaciones de carácter educativo. Dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas. Entre otros, cabe destacar: organización económica y familiar, formación de hábitos convivenciales y competencia parental.
- Actuaciones de carácter integrador. Son aquellas dirigidas a fomentar la participación de la persona usuaria en su comunidad.
- Actuaciones de carácter rehabilitador. Aquellos conjuntos de actuaciones de carácter formativo y de apoyo psicosocial dirigidas al desarrollo de las capacidades personales y la integración de la persona beneficiaria en su unidad convivencial y en su contexto relacional y el apoyo emocional a sus cuidadores.
- Actuaciones de carácter técnico. Son aquellas actividades de adaptación funcional del hogar para resolver situaciones concretas y específicas.
- Servicio de comida a domicilio: atiende las necesidades alimenticias de las personas usuarias del servicio, con el objetivo de prevenir el deterioro debido a déficits alimentarios ofreciendo menús adecuados: menú normal, menú diabético, menú triturado y, en su caso, menú sin sal.

#### **Artículo 6. Destinatarios**

1. Con carácter general, lo serán las personas empadronadas en el municipio de Sant Llorenç des Cardassar.
2. Con carácter prioritario, lo serán todas aquellas personas mayores con dificultades de autonomía personal, personas con discapacidades definitivas o temporales que afecten a su autonomía personal, y familias o núcleos de convivencia con situaciones relacionales conflictivas, familias desestructuradas o multiproblemáticas con menores en situación de riesgo psicosocial.

Los criterios que se aplicarán para la concesión del servicio serán los siguientes:

- a) Grado de discapacidad física, psíquica o sensorial, con valoración previa por parte del organismo competente.
  - b) Dificultades personales especiales, con valoración técnica previa de la situación psicosocial de la persona.
  - c) Situación familiar, con valoración previa de la composición de la familia y del grado de implicación de ésta en la contribución a la solución de la problemática.
  - d) Situación social, con valoración previa de la red de apoyo social de la persona usuaria.
  - e) Características de la vivienda, previa valoración de las condiciones del hábitat de la persona usuaria.
- Excepcionalmente, y previo informe favorable del / la trabajador / a social, se podrán aceptar casos que no reúnen las condiciones de los puntos a), b), c) y d) de este artículo.

#### **Artículo 7. Condiciones de admisión**

Podrán solicitar el SAD las personas o familias que cumplan las siguientes condiciones:

- Estar empadronado / a en el municipio o tener los familiares cuidadores empadronados. En el segundo caso se atenderá de manera temporal hasta que se haya empadronado en un periodo máximo de 6 meses.
- Requerir alguna de las prestaciones.

#### **Artículo 8. Carta de derechos y obligaciones**

##### **8.1. Derechos de las personas destinatarias de los Servicios Sociales**

Las personas destinatarias de los servicios sociales tienen los siguientes derechos:

- a) Derecho a acceder al sistema de Servicios Sociales en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar, 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, así como sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, se debe 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, en su caso, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que los cuidan, en un lenguaje claro y comprensible.
- d) Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, que deben aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- e) Derecho a estar informadas del proceso de intervención social ya 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 consentimiento específico y libre. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las personas menores de edad se otorga de conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- g) Derecho a renunciar a las prestaciones y los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo 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.
- e) 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 del personal profesional de referencia que le pertenezca a su zona / núcleo de empadronamiento.
- k) Derecho a la participación.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad y conocer los estándares establecidos al efecto.
- m) Derecho a formular sugerencias y reclamaciones.
- n) Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- 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) El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los servicios.

## 8.2. Deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales

Las personas destinatarias de los servicios sociales tienen los siguientes deberes:

- 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, y 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 su situación así como también comunicar las variaciones que se produzcan.
- c) Destinar la prestación a la finalidad para la que 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 se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.
- f) Informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pueda dar lugar a modificar, suspender o extinguir la prestación del servicio.
- g) Cumplir el reglamento de régimen interior.
- h) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio.
- q) El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los servicios.

## Artículo 9. Modalidad de gestión

El SAD es competencia del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar. Este 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 realizará el SAD será a través de la adjudicación del servicio en cualquiera de las formas de concertación o contrato que posibilite la legislación vigente.

El servicio se presta de lunes a viernes, de las 8 h a las 14 h y de las 18 h a las 20 h, excepto festivos.

## Artículo 10. Financiación



El SAD se puede financiar con las aportaciones de:

- La Comunidad Autónoma.
- El Consejo de Mallorca a través de "l'Institut Mallorquí d'Afers Socials".
- El Ayuntamiento.
- Los beneficiarios, que aportarán según su capacidad económica.

#### **Artículo 11. Sistemas de cobro del precio por la prestación de los servicios**

Los precios actualizados de los servicios prestados estarán expuestos en el tablón de anuncios del departamento de Servicios Sociales así como en la página web del Ayuntamiento.

El pago del precio del servicio se realizará de la forma siguiente:

- Tanto el servicio de carácter regular como irregular (este último, una vez finalizado) se pagarán a partir del día 10 del siguiente mes, mediante domiciliación bancaria.
- Los precios corresponden a los publicados en el BOIB dentro de la ordenanza reguladora de los correspondientes precios públicos.
- En el supuesto de ausencias forzosas transitorias de la persona usuaria, se puede reservar la plaza, a demanda del usuario o responsable, pero se le cobrará el precio del servicio.

#### **Artículo 12. Composición del SAD**

El equipo del SAD estará formado como mínimo por un / -a trabajador / a social (TS) y un / a técnico / a sociosanitario / a en ayuda a domicilio.

#### **Artículo 13. Condiciones, tramitación y lista de espera del SAD**

##### 13.1. Condiciones

- El ámbito de actuación queda enmarcado dentro del término municipal de Sant Llorenç des Cardassar.
- 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 su / su representante legal firmará un contrato con el Ayuntamiento, para el inicio del servicio, donde quedarán recogidas las condiciones del servicio y los derechos y deberes de ambas partes, firmado por el usuario / a o su / su representante legal y, por parte de la institución, el / la TS responsable del SAD.
- En el caso del servicio de comida a domicilio, el usuario tiene la obligación de devolver los recipientes donde se sirve la comida en buenas condiciones higiénicas.
- Comunicar a la persona responsable del servicio de comida a domicilio si no se debe comer antes de las 10 h del día señalado. Si no se avisa entenderá el servicio como prestado.
- Cualquier queja o sugerencia se podrá formular hoja de quejas que habrá a disposición de los beneficiarios y de sus / sus representantes.

##### 13.2. Tramitación del servicio

Las solicitudes de SAD se destinarán al / la TS, siendo el procedimiento lo siguiente:

- Recepción de la demanda: efectuada por la propia persona usuaria o por otra persona que conozca la situación, u otros servicios.
- Análisis 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).

Se realizará una visita al domicilio para conseguir un mayor grado de conocimiento de la situación.

Se procederá a la elaboración de una propuesta de proyecto de intervención individual o la denegación del caso.

Se concretará con la persona usuaria o familiares el plan de trabajo a desarrollar o para informar de los motivos de la denegación de los servicios.

El / la TS elevará a Junta de Gobierno la propuesta del servicio.

El / la TS, antes de que comience la intervención del servicio, pondrá en conocimiento de las personas profesionales el plan de trabajo y se concretarán los espacios de regulación y supervisión.



Se procederá a la evaluación con la que se medirá el grado de consecución de los objetivos que se habían propuesto, el grado de satisfacción del usuario y de las incidencias surgidas. Será conjunta del equipo de SAD. La supervisión y seguimiento del caso del SAD será quincenal y quedará reflejado en el HSI.

#### Procedimiento de urgencia

En situaciones de extrema urgencia dictaminada por el / la TS, se podrá acordar la prestación provisional y urgente del servicio, informando lo antes posible a fin de proceder a la aprobación de la demanda.

#### 13.3. Lista de espera

Las personas que tengan derecho a recibir las prestaciones del SAD porque tienen el perfil requerido en el presente pero que no pueden disfrutar 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 estrictamente el orden de entrada.

#### 13.4. Documentación a presentar

- Solicitud debidamente cumplimentada.
- Fotocopia del DNI de la persona usuaria y de su / su representante legal, en su caso.
- Tarjeta sanitaria e informe del médico / a de Atención Primaria.
- Certificado de minusvalía del IBAS (u organismo pertinente).
- Libro de familia.
- Cualquier otro que el equipo considere necesario en función de las características del núcleo de convivencia.

#### 13.5. Bajas del servicio

Las causas de extinción de la prestación del SAD serán las siguientes:

- La resolución de la situación objeto de la prestación: cumplimiento de los objetivos fijados.
- El fallecimiento de la persona usuaria.
- El cambio de municipio de residencia.
- El incumplimiento de los acuerdos de prestación.
- La falta de colaboración de la persona usuaria y la familia beneficiaria.
- La modificación de la situación que determinó el inicio de la prestación del servicio.
- El ocultamiento o falsedad en los datos que se habían tenido en cuenta para la concesión del servicio.
- Por voluntad de la persona usuaria de la familia. La baja se comunicará por teléfono y también por escrito a la persona responsable del servicio con 7 días de antelación.
- Otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del servicio.

### **Artículo 14. Causas de suspensión o cese de la prestación del servicio**

1. Serán causas de suspensión temporal del servicio por un plazo no superior a 3 meses las siguientes:

- a) La alteración continuada de la orden y la falta de respeto hacia los profesionales.
- b) No respetar las normas contenidas en el presente reglamento.
- c) La aparición de problemáticas familiares que impidan el funcionamiento adecuado del servicio.
- d) Requerir servicios que no están contemplados en el contrato asistencial.

2. Serán causas de cese de la prestación del servicio las siguientes:

- La reiteración de 3 suspensiones temporales del servicio.
- La agresión física o los malos tratos graves a los profesionales.

3. La entidad prestadora comunicará por escrito la suspensión de la prestación del servicio y por tanto la expulsión temporal de la persona usuaria, con una antelación mínima de 7 días. En el supuesto de cese definitivo de la prestación del servicio, éste se podrá llevar a cabo de forma inmediata en casos extraordinarios, que deberán quedar justificados, y en caso contrario se deberá comunicar con una antelación mínima de 15 días.

### **Artículo 15. Sugerencias, quejas y reclamaciones**

Las personas usuarias que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del personal, del funcionamiento o de los servicios, las podrán hacer llegar a la dirección de la entidad prestadora mediante las hojas de reclamación que tendrán a su disposición en las





oficinas ubicadas en el calle mayor número 7 de San Lorenzo y en la calle Madreselva núm. 2 de sa Coma.

Las personas usuarias podrán realizar cualquier tipo de sugerencia que comporte una mejora del servicio mediante un buzón de sugerencias que estará a disposición de los usuarios en la sede del Ayuntamiento o en las oficinas ubicadas en la calle mayor número 7 de San Lorenzo y en la calle Madreselva núm. 2 de sa Coma.

#### **Artículo 16. Horarios de los servicios**

El SAD se prestará siempre entre las 8 h y las 14 h y de las 18 h a las 20 h de lunes a viernes. Los festivos no habrá servicio.

El número de horas de atención que recibirá cada usuario dependerá de sus circunstancias personales y de la disponibilidad del servicio, y estará recogido en su contrato asistencial.

El servicio de comida a domicilio se prestará de lunes a viernes y el reparto será entre las 12.30 h y las 14 h.

#### **Disposición derogatoria**

El presente reglamento deroga de forma íntegra, por una parte, el Reglamento del servicio de ayuda a domicilio y apoyo a la unidad de convivencia del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar el cual fue aprobado por acuerdo del Pleno adoptado en sesión de fecha 19 de septiembre de 2013, al no haberse presentado reclamaciones, reparos u observaciones contra su acuerdo de aprobación inicial y publicado en el Boletín Oficial de las Islas Baleares número 158 de fecha 16 de noviembre de 2013 y, por otra parte, el Reglamento del servicio de comida a domicilio del Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar el cual fue aprobado por acuerdo del Pleno adoptado en sesión de fecha 12 de diciembre de 2013 y publicado en el Boletín Oficial de las Islas Baleares número 180 de fecha 28 de diciembre de 2013.

#### **Disposición final. Entrada en vigor**

El presente Reglamento fue aprobado definitivamente en fecha 17 de noviembre de 2016 al no haberse presentado reclamaciones, reparos u observaciones contra su acuerdo de aprobación inicial. Entrará en vigor una vez que se publique su texto íntegro en el Boletín Oficial de las Islas Baleares y transcurrido el plazo de quince días hábiles previsto en los artículos 103.1 y 113.1 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares, continuando su vigencia hasta su modificación o derogación expresa.

### **ANEXO 1**

#### **MODELO DE CONTRATO ASISTENCIAL**

##### **Datos de la entidad prestadora del servicio:**

Nombre de la entidad: Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardassar CIF: P0705100F

Trabajador / a social:

Calle: Nº: Localidad:

##### **Datos de la persona usuaria:**

Nombre y Apellidos:

Calle: Nº: Localidad:

DNI: Nº. Seguridad Social:

##### **Datos del / la responsable o de su representante legal:**

Nombre y Apellidos:

Calle: Nº: Localidad:

Teléfono de contacto: Parentesco:

La entidad prestadora del servicio, el usuario y el / la familiar se comprometen a los siguientes ACUERDOS:



**PRIMERO:** el alta del servicio se efectúa libremente.

**SEGUNDO:** la persona usuaria, el familiar o tutor / -a conocen y aceptan las normas del Reglamento del SAD se adjunta una copia.

**TERCERO:** la entidad prestadora del servicio se obliga a respetar los derechos de las personas usuarias reconocidos en el Reglamento del SAD.

**CUARTO:** se establece un período de adaptación o de prueba de quince días, con el objeto de conocimiento mutuo de la persona usuaria y el servicio, a partir de la firma del presente contrato.

**QUINTO:** la persona usuaria, el / la familiar o el / la tutor / a se comprometen a aportar la siguiente documentación:

- Solicitud debidamente cumplimentada.
- Fotocopia del DNI de la persona usuaria y de su representante legal, en su caso.
- Tarjeta sanitaria e informe del médico de Atención Primaria.
- Certificado de minusvalía del IBAS (u organismo pertinente).
- Libro de familia.
- Cualquier otro que el equipo considere necesario en función de las características del núcleo de convivencia.

**SEXTO:** los / las abajo firmantes están obligados a informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, médica, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación o suspensión del servicio.

**SÉPTIMO:** las personas familiares y tutores / -as conocen y aceptan que el hecho de contratar el servicio no les exime de sus responsabilidades para con la persona usuaria.

**OCTAVO:** las personas familiares y tutores / -as se comprometen a col • laborar con aquellas actividades en las que la entidad prestadora los suele • licite su col • colaboración y, del mismo modo, a estar presentes en el momento de prestación del servicio.

**NOVENO:** la persona usuaria, familiar o tutor / -a abonarán puntualmente la cantidad pactada para la prestación del servicio que se realizará por domiciliación bancaria dentro de los primeros días del mes.

**DÉCIMO:** Sus actuaciones básicas son:

- Actuaciones de carácter doméstico. Son aquellas actividades y tareas cotidianas que se realizan en el hogar, dirigidas al apoyo de la autonomía personal. Entre otros, cabe destacar las relacionadas con la alimentación (también servicio de comida a domicilio), la vestimenta y el mantenimiento y la adecuación de la vivienda.
- Actuaciones de carácter personal. Son aquellas actividades y tareas que recaen sobre la propia persona beneficiaria y van dirigidas a mantener su bienestar personal y social. Entre otros, cabe destacar: higiene personal, ayuda directa para vestirse y comer, control de la medicación, apoyo para la movilidad y compañía dentro y fuera del domicilio.
- Actuaciones de carácter educativo. Dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas. Entre otros, cabe destacar: organización económica y familiar, formación de hábitos convivenciales y competencia parental.
- Actuaciones de carácter integrador. Son aquellas dirigidas a fomentar la participación de la persona usuaria en su comunidad.
- Actuaciones de carácter rehabilitador. Aquellos conjuntos de actuaciones de carácter formativo y de apoyo psicosocial dirigidas al desarrollo de las capacidades personales y la integración de la persona beneficiaria en su unidad convivencial y en su contexto relacional y el apoyo emocional a sus cuidadores.
- Actuaciones de carácter técnico. Son aquellas actividades de adaptación funcional del hogar para resolver situaciones concretas y específicas.
- Servicio de comida a domicilio: atiende las necesidades alimenticias de las personas usuarias del servicio, con el objetivo de prevenir el deterioro debido a déficits alimentarios ofreciendo menús adecuados a sus necesidades: menú normal, menú triturado y, en su caso, menú sin sal.

**UNDÉCIMO:** el horario del servicio es de lunes a viernes, excepto festivos, de las 8 h a las 14 h y de las 18 h a las 20 h.

**DUODÉCIMO:** Las causas de extinción de la prestación del SAD serán:

- La resolución de la situación objeto de la prestación: cumplimiento de los objetivos fijados.



- El fallecimiento de la persona usuaria.
- El cambio de municipio de residencia.
- El incumplimiento de los acuerdos de prestación.
- La falta de colaboración de la persona usuaria y la familia beneficiaria.
- La modificación de la situación que determinó el inicio de la prestación del servicio.
- El ocultamiento o falsedad en los datos que se habían tenido en cuenta para la concesión del servicio.
- Por voluntad de la persona usuaria de la familia. La baja se comunicará por teléfono y también por escrito a la persona responsable del servicio con 7 días de antelación.
- Otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del servicio.

**DECIMOTERCERO:** el presente contrato estará en vigor mientras se mantenga la condición de persona usuaria. Este contrato tiene una duración indefinida. Cualquiera de las partes podrá dar por finalizada la relación, siempre que se comunique por escrito con 7 días de antelación.

**DECIMOCUARTO:** la persona usuaria o su familia deberán informar a la entidad prestadora de cualquier cambio que pueda afectar el bienestar físico o emocional de la persona usuaria.

**DECIMOQUINTO:** la persona usuaria y su familia deberán respetar los horarios.

Sant Llorenç des Cardassar, de de

ACEPTA Y CONFORME

LA PERSONA USUARIA FAMILIAR O TUTOR

ACEPTA Y CONFORME

## ANEXO 2

### HOJA DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Nombre y apellidos:

Dirección: Teléfono:

Fecha:

Servicio:

Comunicación:

Sant Llorenç des Cardassar, de de

Contra el presente acuerdo se puede interponer recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la fecha de publicación del presente anuncio, de conformidad con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contenciosa administrativa.

Sant Llorenç des Cardassar, 12 de enero de 2017

**El alcalde**

Mateu Puigròs Sureda

