

## Sección I. Disposiciones generales

### AYUNTAMIENTO DE CAMPOS

#### 1151 *Aprobación definitiva Reglamento SAD*

Una vez finalizado el plazo de exposición pública sin que se hayan presentado alegaciones, ha resultado aprobado definitivamente el Reglamento de servicio de ayuda a domicilio del municipio de Campos.

Se publica el texto íntegro del mismo, para su entrada en vigor y aplicación, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 103, de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local, que es el siguiente :

#### "REGLAMENTO SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL MUNICIPIO DE CAMPOS

##### 1. OBJETO

El presente reglamento tiene por objeto regular el servicio de ayuda a domicilio (SAD) en el término municipal de Campos, que se gestiona desde los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento de Campos.

##### 2. MARCO LEGISLATIVO

- Ley 4/2009, de 11 de junio de servicios sociales de las Islas Baleares (BOIB número 89, de 18/06/2009).
- 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 (BOIB número 99 de 3/07/2010).
- Decreto 54/2013, de 5 de diciembre, de modificación del Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el que se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y 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 (BOIB número 169 de 07/12/2013).
- Decreto 31/2016, de 27 de mayo, de modificación del Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el que se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y 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 (BOIB número 67 de 05/28/2016).
- Decreto 10/2013, de 28 de febrero, por el que se fijan los principios generales del Registro Unificado de Servicios Sociales de las Islas Baleares y de los procedimientos para la autorización y la acreditación de servicios sociales, y se regulan la sección suprainular del Registro y los procedimientos para autorizar y acreditar servicios sociales de ámbito suprainular (BOIB número 30, de 02.03.2014).
- Decreto 56/2011, de 20 de mayo por la que se aprueba la Cartera Básica de Servicios Sociales de las Islas Baleares 2011-2014 (BOIB número 79, 31/05/2011).

##### 3. DEFINICIÓN

- El servicio de ayuda a domicilio 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 servicio de ayuda a domicilio (en adelante llamaremos SAD) es un servicio municipal y / o de entidades locales, de corte universalista, y se configura como una prestación social básica del



- sistema público de servicios sociales.

- Este servicio se presta mediante personal especializado. No suplirá en ningún momento la responsabilidad de la familia. Tan sólo realizará las tareas establecidas en el programa de intervención individual que se prestará al beneficiario ya los cuidadores.

#### 4. OBJETIVOS DEL SERVICIO

- a) Mejorar la calidad de vida de las personas del municipio.
- b) Prevenir o retrasar el internamiento innecesario de personas que, con una alternativa adecuada, podrían seguir viviendo en su medio habitual.
- c) Favorecer la integración familiar y comunitaria a personas en procesos desinstitucionalización.
- d) Prevenir situaciones de crisis familiar que perjudiquen a algunos miembros.
- e) Promover la convivencia de la persona usuaria en su grupo familiar y en su entorno comunitario
- f) Proporcionar elementos formativos y estructuradas familias desorganizadas o desestructuradas.
- g) Proporcionar apoyo técnico y asistencial a familias en situación de crisis.
- h) Elevar y estimular los niveles de autonomía e independencia de las personas.
- e) Apoyar y desarrollar las capacidades personales para la integración en la convivencia familiar y comunitaria.

#### 5. ACTUACIONES DEL SERVICIO

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

Las actuaciones podrán ser llevadas a cabo por los Trabajadores sociales y por los técnicos sociosanitarios en ayuda a domicilio.

**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 asistenciales:** Son actividades y tareas que recaen sobre la propia persona beneficiaria y van dirigidas a mantener su bienestar personal y social. Entre otros cabe destacar: ayuda directa para vestirse y comer, control de medicación, apoyo a la movilización y la higiene personal, etc.

**c) Actuaciones de carácter educativo:** Dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas. Entre otros cabe destacar: administración y economía familiar, formación de hábitos convivenciales y competencia parental.

**d) Actuaciones de carácter preventivas:** Son aquellas dirigidas a fomentar la participación de la

persona usuaria en su comunidad para prevenir su aislamiento social.

**e) Actuaciones de carácter rehabilitador:** Aquel conjunto 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.

**f) Comida a domicilio:** Esta actuación tiene como finalidad mejorar la nutrición y ofrecer a las personas con dificultades para realizar las tareas relacionadas con la comida a domicilio (hacer la compra y elaboración) una dieta saludable y adecuada a sus necesidades. Este servicio se prestará 365 días al año. El usuario determinará los días de la semana que el solicita. El reparto de esta actuación se prestará en la franja horaria de las 12:30 a las 14 horas todos los días del año. El precio a pagar vendrá regulado por la ordenanza reguladora de la tasa para la prestación de servicios asistenciales.

**g) Atención a las personas de SAD ya su entorno familiar:** Apoyar a las personas cuidadoras no profesionales de familiares, especialmente en aquellas en las que se observa un agotamiento del familiar curador.

No se realizarán tareas de limpieza de la casa, ya que el servicio de ayuda a domicilio sólo hace actuaciones de carácter personal, es decir, aquellas actividades y tareas que recaen sobre la persona beneficiaria y van dirigidas a mantener su bienestar personal y social. El servicio está destinado a suplir las tareas cotidianas necesarias e imprescindibles para el desarrollo normal de la persona y que no pueda realizar por sí





misma ni otros miembros de la unidad familiar.

## 6. DESTINATARIOS

1.- Serán beneficiarios del servicio de ayuda a domicilio aquellas que sean reconocidas como tal según lo establece el Decreto 83/2010, de 25 de junio, por el que se establecen los principios generales del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, la intensidad de protección de los servicios y el régimen de compatibilidad de las prestaciones del SAAD en el ámbito de la comunidad autónoma de las Islas Baleares, y se crea la Red Pública de Atención a la Dependencia de las Islas Baleares.

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, 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 y nivel de dependencia con resolución del organismo competente.
- b) Grado de discapacidad física, psíquica o sensorial, con valoración previa del organismo competente.
- c) Dificultades personales especiales, con valoración técnica previa de la situación psicosocial de la persona.
- d) Situación familiar, con valoración previa de la composición de la familia y del grado
- e) de implicación de ésta en la contribución a la solución de la problemática.
- f) Situación social, con valoración previa de la red de apoyo social del usuario.
- g) Características de la vivienda, previa valoración de las condiciones del hábitat del usuario.

Excepcionalmente, y previo informe favorable del trabajador / a social, se podrán aceptar casos que no reúnen las condiciones de los puntos a), b), c) y d) de este artículo.

En ningún caso se prestará este servicio fuera del municipio.

## CONDICIONES DE ADMISIÓN

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

- Estar empadronado en el municipio en el término municipal de Campos.
- Encontrarse en situación de dependencia / discapacidad o en situación de conflicto psicosocial y familiar para algunos de sus miembros.
- Personas solas que no pueden realizar las tareas de la vida cotidiana.

## 7. CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

### 7.1. 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 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 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 intervinientes.
- f) Derecho a recibir información previa con 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, a menos 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 de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- k) Derecho a la participación.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad y conocer los estándares establecidos al efecto.
- m) Derecho a sugerir y hacer 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 centros y servicios.

## **7.2. Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales**

- 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 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 las 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.
- e) El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.



## 8. MODALIDAD DE GESTIÓN

El Servicio de Ayuda a Domicilio es competencia del Ayuntamiento de Campos. Él 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 Servicio de Ayuda a Domicilio será a través de la adjudicación del servicio en cualquiera de las formas de concertación o contrato que posibilite la legislación vigente.

## 9. FINANCIACIÓN

El servicio de ayuda a domicilio se puede financiar con las aportaciones de:

- La Comunidad Autónoma.
- Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales.
- El Ayuntamiento.
- Los beneficiarios, tendrán una aportación según ordenanza municipal.

## SISTEMAS DE COBRO DEL PRECIO DE LOS SERVICIOS

1. Los precios actualizados de los servicios prestados estarán expuestos en el tablón de anuncios del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento.

2. El precio €/ hora será regulado por la Ordenanza Municipal reguladora de la tasa por la prestación del Servicio de ayuda a Domicilio. Para valorar el precio que deberá abonar el usuario y / o familiares se tendrán en cuenta los ingresos de la renta per cápita, entendiendo estos el resultado de dividir los ingresos de la unidad familiar por el número de miembros de esta unidad. Se computarán como ingresos: nóminas, pensiones, intereses bancarios, ingresos derivados de bienes inmuebles, prestación de cuidados a domicilio de la Ley de dependencia, otras prestaciones (paro, subsidio, prestaciones sociales, ...) y otros que los servicios sociales de el Ayuntamiento consideren para valorar la cuota a pagar. De los ingresos se restará el alquiler o préstamo de vivienda y la cuota correspondiente al pago de centro de día (por personas mayores, para personas con discapacidad, por personas de salud mental, ...) en su caso.

El precio a abonar será la parte proporcional al tiempo real del servicio prestado.

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

- a. En el servicio de carácter regular se pagará dentro de los diez días primeros de cada mes, mediante domiciliación bancaria.
  - b. En el servicio de carácter eventual, si la duración es inferior a un mes, se pagará la prestación del servicio dentro de los diez primeros días del mes siguiente a la finalización de la prestación, mediante domiciliación bancaria.
4. 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 a partir del segundo mes de ausencia. El primer mes no se abonará ninguna cuota, a partir del segundo mes de ausencia la cuantía a abonar se basará en el pago del último mes del servicio recibido en cómputo mensual.

## 10. COMPOSICIÓN DEL SAD

El equipo del SAD estará formado como mínimo por Trabajadores / as Social y técnicos sociosanitarios en ayuda a domicilio o auxiliar de ayuda a domicilio.

## 11. CONDICIONES, TRAMITACIÓN Y LISTA DE ESPERA DEL SAD

### CONDICIONES:

1. El ámbito de actuación queda enmarcado dentro de los término municipal de Campos.
2. El servicio no sufre bajo ninguna circunstancia la responsabilidad de la familia.
3. Los profesionales de los servicios sociales tendrán llaves del domicilio de los beneficiarios sólo en casos excepcionales y siempre con autorización por escrito del usuario y / o familiar.



4. El beneficiario, o 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 representante legal y por parte de la institución el / la TS responsable del SAD.

5. Cualquier queja o sugerencia se podrá hacer en la hoja de quejas que habrá a disposición de los beneficiarios o representantes.

## **DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR**

### **Documentos obligatorios:**

- Fotocopia DNI del usuario y / o representante legal.
- Tarjeta sanitaria
- Informe médico (informe de alta en casos de alta hospitalaria, de Atención Primaria, médicos especializados, ...)
- Justificante de ingresos del usuario y el resto de personas que forman la unidad familiar, certificado de pensiones, nóminas, etc. Entendiendo la unidad familiar como el conjunto de miembros que convivan en el mismo domicilio.
- Justificación de gastos referentes a alquiler o préstamo de vivienda y del centro de día al que asisten en su caso.
- Resolución del grado de dependencia en su caso.

### **Documentos optativos:**

- Libro de familia
- Certificado de grado de discapacidad del Centro Base
- Certificado de bienes de que dispone el beneficiario, así como los del resto de miembros de la unidad de convivencia.
- Cualquier otro que el equipo considere necesario en función de las características del núcleo de convivencia.
- Declaración Renta.

La negativa del usuario y / o el resto de personas que forman la unidad de convivencia familiar a presentar cualquier documento requerido, considerado necesario para la resolución de la solicitud, supondrá la ejecución y la renuncia de ésta.

## **TRAMITACIÓN / PROCEDIMIENTO Y SEGUIMIENTO**

### **Procedimiento ordinario:**

1. Las solicitudes de SAD, con toda la documentación expuesta anteriormente y entregada la departamento de Servicios Sociales, será atendida por un / a trabajador / a Social (TS), siendo el procedimiento lo siguiente:

- Recepción de la demanda: que efectúa el propio usuario, otra persona que conoce 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).

2. Se realizará una visita al domicilio para conseguir un mayor grado de conocimiento de la situación. Se comprobará que se cumplan las condiciones de admisión, se informará al solicitante de las características del servicio y de otros recursos existentes. En base en esta visita y en la entrevista personal elaborará un informe social.

3. Las solicitudes se valorarán por comisión formada por los técnicos del equipo de servicios sociales. El profesional de referencia presentará a la comisión una propuesta de intervención para que, conjuntamente, se acuerde o deniegue la prestación del servicio y la correspondiente cuantía a abonar según ordenanza municipal.

4. En cuanto se acuerde la prestación, el trabajador social de referencia informará al usuario y / o familiar del día de inicio, del horario y del trabajador familiar asignado, así como de las condiciones de la prestación del servicio y se firmará el pertinente contrato. Se establece un periodo de adaptación o de prueba de 15 días, con el objeto de conocer tanto el medio como el grado de adaptación, a partir de la firma del pertinente contrato.



5. En cuanto se deniegue la prestación, el trabajador social informará al usuario y / o familiares de los motivos de la misma, así como de los criterios técnicos a tener en cuenta en caso de presentar nueva solicitud.

**Procedimiento de urgencia:**

En situaciones de urgencia determinada por el trabajador social de referencia se podrá acordar la prestación provisional y urgente del servicio aportando sólo la documentación que se considere imprescindible. El resto será requerida ya con el servicio iniciado.

**LISTA DE ESPERA:**

Las personas solicitantes que tengan derecho a recibir las prestaciones del SAD porque cumplen el perfil requerido en este reglamento, pero que no pueden disfrutar temporalmente por falta de disponibilidad del servicio, se relacionarán en una lista de espera para ser atendidas cuando la capacidad de los servicios lo permitan siguiendo el orden de prioridad, según las valoraciones de la Comisión, de los casos de mayor necesidad y problemática valorados por la comisión.

**seguimiento:**

Una vez aprobado el servicio:

1. El técnico sociosanitario en ayuda a domicilio o auxiliar de ayuda a domicilio, titular de la plaza no podrá realizar actividades propias del SAD o similares de forma privada a los beneficiarios dados de alta. En los casos de técnicos sociosanitarios en ayuda a domicilio que realicen sustituciones se distinguirá:

- Sustituciones de larga duración (bajas médicas y bajas maternales de más de 6 meses) no se podrán realizar actividades propias de SAD o similares de forma privada a los beneficiarios dados de alta en el servicio.
- Sustituciones de corta duración (días libres y vacaciones) sólo podrán realizar actividades propias de SAD de forma privada a los beneficiarios que no se correspondan con los adjudicados al técnico sociosanitario en ayuda a domicilio que realice los servicios privadamente.

2. El beneficiario y / o familiar cuidador (o similar) debe estar presente, en todo momento, durante la prestación del servicio. El personal especializado no tendrá llaves de los domicilios sin previa valoración y resolución de la comisión.

3. El cliente y / o familiares deberán respetar los horarios.

4. El usuario y / o familiares se comprometen a aportar las ayudas necesarias para el buen funcionamiento del servicio, en valoración conjunta entre el trabajador familiar y el usuario

5. El usuario y / o familiar está obligado a comunicar cualquier ausencia de este. Si el usuario o familiar no comunica las ausencias del domicilio en el plazo de 24 horas (1 día laborable), se entenderá el servicio para prestado y por lo tanto deberá abonar la cantidad correspondiente, salvo en casos de urgencia.

6. Los servicios sociales comunitarios de Campos se reservan el derecho a suprimir el servicio de ayuda a domicilio en cuanto la actitud de la persona usuaria y / o de sus familiares imposibilite la consecución de los objetivos previstos o bloquee las tareas a desarrollar por el técnico sociosanitario en ayuda a domicilio y, también, cuando no respete cualquiera de las condiciones del contrato asistencial

7. Los técnicos sociosanitarios en ayuda a domicilio o auxiliares de ayuda a domicilio, son profesionales que realizan un trabajo remunerado y no podrán, bajo ningún concepto, aceptar ningún tipo de regalo ni gratificación económica de los beneficiarios y / o de sus familiares.

8. Revisión de los datos del usuario. Si, una vez asignado el servicio, se comprueba que los datos proporcionados por el usuario no son ciertas, se procederá a su actualización y, si una vez realizada, esta tuviera repercusiones en cuanto a la aportación económica que debe realizar la beneficiario, se practicará una nueva liquidación y deberá pagar el importe correspondiente a la diferencia. Todo ello sin perjuicio de que la Concejalía de Bienestar Social se reserva el derecho de ejercer las acciones legales pertinentes o dar al usuario de baja en el servicio.

9. Si durante la prestación del servicio se producen cambios en la situación personal o familiar del usuario, estos deberán ser comunicados al trabajador / a social del servicio con el fin de proceder a la adaptación del servicio si es posible. Estos cambios podrán ser comunicados:

- Por parte del usuario o algún familiar: por escrito exponiendo el cambio y solicitando la adaptación del servicio.
- Por parte del / la técnico sociosanitario en ayuda a domicilio (o similar): por escrito a través de la hoja de incidencias
- El / la Treballadora Social puede hacer visitas a domicilio para evaluar si el servicio se adapta a la situación del usuario.





## BAJAS

Las causas de extinción de la prestación del SAD serán:

- La resolución de la situación objeto de la prestación.
- La consecución de los objetivos acordados en el Plan de intervención
- El fallecimiento del usuario.
- El cambio de municipio de residencia.
- El incumplimiento de los acuerdos de prestación.
- La falta de cooperación del usuario y la familia beneficiaria.
- La modificación de la situación que determinó el inicio del servicio.
- El ocultamiento o falsedad en los datos que se habían tenido en cuenta para la concesión del servicio.
- Dificultar, de forma grave y comprobada, las tareas de los profesionales que intervienen en el SAD
- Otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del servicio.

La baja en la prestación del servicio constará en el registro empleado en el expediente del usuario, especificando los motivos y la fecha que se deja de prestar el servicio. Esta podrá tener el carácter de provisional o definitivo, dependiendo del motivo que la origina.

## 11. CAUSAS DE SUSPENSIÓN O CESE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Serán causas de suspensión temporal del servicio y que conllevarán la suspensión temporal por un tiempo no superior a 3 meses las siguientes:

- a) La alteración continuada del orden y la falta de respeto hacia los profesionales.
- b) No respetar las normas contenidas en este 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 en 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 comunicará por escrito la suspensión de la prestación del servicio y por tanto la expulsión temporal del usuario, con una antelación mínima de 7 días. En el supuesto de cese definitivo de la prestación del servicio, ésta 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 de 15 días.

## 12. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Los usuarios que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del personal, del funcionamiento o de los servicios, las harán llegar a la dirección de la entidad mediante las hojas de reclamación que tendrán a su disposición en las oficinas ubicadas en:

Servicios Sociales Comunitarios Básicos

C / Plaza Mayor, núm. 14

Campos

Los usuarios 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 las oficinas de los Servicios Sociales Comunitarios Básicos de Campos. La queja será recogida por los



trabajadores sociales y se elevará a la Concejala de Servicios Sociales mediante reunión, esta resolverá por escrito en el plazo de 15 días.

### **13. HORARIOS DEL SERVICIO**

El servicio de atención domiciliaria es prestará dentro de la franja de 7:30 a 15 horas de lunes a viernes no festivos.

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, actuación de carácter técnico incluida dentro del servicio de ayuda a domicilio con el fin de mejorar la nutrición y ofrecer a las personas con dificultades para realizar las tareas relacionadas con la comida a domicilio (hacer la compra y la elaboración) una dieta saludable y adecuada a sus necesidades. Este servicio se prestará los 365 días al año. El usuario determinará los días de la semana que el solicita. El reparto de esta se prestará en la franja de horario de las 12:30 horas a las 14 horas todos los días del año. El precio a pagar vendrá regulado por la ordenanza reguladora de la tasa para la prestación de servicios asistenciales.

### **14. FUENTES DE FINANCIACIÓN**

El SAD se financiará con las aportaciones del Convenio del Plan de Prestaciones Básicas firmado entre el IMAS y el Ayuntamiento, del propio Ayuntamiento y de los usuarios a través de una tasa según el nivel de ingresos del usuario regulada por ordenanza municipal .

### **DISPOSICIÓN FINAL**

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 103 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares, este Reglamento entrará en vigor, una vez aprobado definitivamente por la Corporación, a partir de la fecha en que se publique su texto íntegro en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares y siempre que haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 113 de la citada Ley. "

Campos, 26 de gener de 2018

**El Alcalde**  
Sebastià Sagreras Ballester

