



Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE SANTA MARIA DEL CAMÍ

7276*Aprobación definitiva Reglamento Servicio Ayuda a Domicilio y Soporte Unidad Convivencia*

Transcurrido el plazo de treinta días de exposición pública del expediente relativo a la aprobación inicial por parte de este Ayuntamiento del Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio y Soporte a la Unidad de Convivencia, sin que se haya presentado ninguna reclamación ni sugerencia sobre el mismo, el acuerdo de aprobación inicial se ha transformado en definitivo en virtud de lo dispuesto en el art. 102 d) de la Ley autonómica 20/2006.

En cumplimiento de lo preceptuado en el art. 103 de la Ley 20/2006, se transcribe íntegramente a continuación el contenido de dicho Reglamento:

"REGLAMENTO SERVICIO AYUDA A DOMICILIO Y SOPORTE UNIDAD CONVIVENCIA

Art.1 OBJETO

El objeto del reglamento es regular las normas de funcionamiento del servicio de ayuda a domicilio y apoyo a la unidad de convivencia, determinando los derechos y obligaciones tanto de los usuarios del servicio como de la entidad que lo presta, así como los sistemas de admisión y de bajas y las causas de suspensión o cese de la prestación del servicio.

Art.2 JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO. MARCO LEGISLATIVO

La ley 4/2009 de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Islas Baleares en el artículo 11 se refiere a las funciones de los Servicios Sociales Comunitarios Básicos donde el apartado k) establece la función de prestar el servicio de ayuda a domicilio, teleasistencia y apoyo a la unidad familiar o de convivencia en coordinación con los servicios sanitarios a domicilio.

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

1.- El servicio de ayuda a domicilio (SAD) y apoyo a la unidad de convivencia es un servicio público y municipal de carácter universalista, y se configura como una prestación técnica del Sistema público de los Servicios Sociales.

2.- El servicio mencionado constituye todo un conjunto de actuaciones dirigidas a facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, prevenir o retrasar el deterioro individual o social y promover condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, contribuyendo así a la integración y 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 Y APOYO A LA UNIDAD DE CONVIVENCIA.

- 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 familiares que perjudiquen algunos de sus miembros.





- d) Promover la convivencia de la persona beneficiaria en su grupo familiar y en 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 ésta, por sí misma no pueda atender totalmente las necesidades de la vida diaria de sus miembros.

Art. 6 BENEFICIARIOS

1.-Serán beneficiarios del servicio de ayuda a domicilio aquellas que sean reconocidas como tal según lo establecido en la orden de la consejera de Bienestar Social por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio Núm. 20801 de 14 de octubre de 2000 y estén empadronadas en el Ayuntamiento de Santa Maria del Camí.

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 destinatarios del servicio de teleasistencia deben tener 60 años o más, o personas discapacitadas en situación de riesgo psicosocial o físico; se excluyen las personas con enfermedades mentales graves (incluidas las demencias seniles) y también quedan excluidas las personas con deficiencias importantes de audición y / o expresión oral.

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.

Los beneficiarios del Servicio de ayuda a domicilio y apoyo a la unidad de convivencia tendrán derecho a:

- a) Recibir información suficiente y verídica, en temas comprensibles, sobre las prestaciones y los recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, 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 mujer-da si tienen dificultades derivadas de desconocimiento de la lengua, si tienen alguna discapacidad o por otras razones que lo justifiquen.
- b) Acceder al sistema de Servicios Sociales en condiciones de igualdad y la no discriminación en el tratamiento por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- c) Continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- d) Recibir la valoración de su situación y, en su caso, la valoración de las necesidades sociales de las personas familiares o de las personas que los cuidan, en un lenguaje claro y enriquecedor.
- e) Disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, que deben aplicar técnica-mente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- f) Confidencialidad y no divulgación de los datos personales que figuren en sus expedientes o historiales, en los términos la legislación de protección de datos de carácter personal.
- g) Recibir atención personalizada según las circunstancias y condiciones particulares.
- h) Participación en los términos del artículo 14 del presente reglamento.
- e) Sugerir y formalizar reclamaciones y quejas mediante hojas de reclamación que deberá haber en todo momento a disposición de las personas usuarias.
- j) Recibir orientación hacia otros recursos alternativos que pudieran ser necesarios.
- k) Acceso a la información contenida en el expediente personal.
- l) Recibir información del proceso de intervención social ya participar en la elección de los servicios o las prestaciones entre las opciones que pre-sientan 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.
- m) Recibir información previa en relación a cualquier intervención que les afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre. El consentimiento debe ser en todo caso por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas incapacitadas otorga de conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- n) 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 incapacitadas o presuntamente incapaces.
- o) Asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- p) Recibir servicios de calidad y conocer los estándares establecidos al efecto.
- q) El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de centros y servicios de asistencia social y domiciliaria.



Los derechos de las personas usuarias tendrán como límite los de los demás y la aceptación de las normas que rigen la prestación de servicios.

Art.8 DEBERES DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS

- a) Conocer y cumplir las condiciones el servicio.
- b) Abonar el precio público o tasa aprobado por el Ayuntamiento
- c) Facilitar toda la información que sea necesaria para valorar las circunstancias personales, familiares y sociales que determinen la necesidad de las prestaciones, haciéndose responsable de la veracidad de los datos aportados.
- d) Informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción de la prestación del servicio.
- e) Firmar el pertinente contrato asistencial.

El incumplimiento probado por parte de las personas usuarias y, en su caso, de sus representantes legales, de las obligaciones se-das, podrá comportar la suspensión temporal de la prestación del servicio o la extinción de la misma.

Art. 9 ACTUACIONES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

.El Servicio de ayuda a domicilio y apoyo a la unidad de convivencia 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 beneficio-aria, entre otros cabe destacar: ayuda directo para vestirse y comer, control de medicación, apoyo a la movilidad y la higiene personal, etc.
- c) ACTUACIONES DE CARÁCTER EDUCATIVO: Dirigidas fomentar hábitos de conducto y adquisición de habilidades básicas. Entre otros cabe destacar: administración y economía familiar, formación de hábitos convivenciales y competencia parental.
- d) ACTUACIONES DE CARÁCTER TÉCNICO: Información sobre ayudas técnicas y prestaciones tecnológicas.

Gestión y tramitación de las ayudas tecnológicas específicas:

La comida a domicilio: Consiste en la distribución de los alimentos, cocinados fuera del domicilio con el objeto de dar cobertura alimentaria a los beneficiarios recogidos en el artículo 6 del presente reglamento.

Ayudas de carácter instrumental destinadas a mantener o mejorar la autonomía personal o favorecer la inserción social

- 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 la integración de la persona beneficiaria en su unidad convivencial y en 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 Santa Maria del Camí. 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 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.

Art. 11 FINANCIACIÓN

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

- La Comunidad Autónoma.
- El Consejo Insular.
- El Ayuntamiento.
- Los beneficiarios:
 - El precio público, en su caso, será aprobado por el plenario de la corporación local.



- El pago del precio será siempre a mes vencido a la prestación del servicio y se realizará de la siguiente forma:
- En el servicio de carácter fijo se pagará dentro de la primera semana del mes siguiente.

En el servicio esporádico o urgente también se pagará en la primera semana del mes siguiente

El retraso de dos mensualidades en el pago comportará la baja del beneficiario al servicio. La baja se comunicará mediante notificación y se dispondrá de un plazo de 15 días para presentar alegaciones que estimen pertinentes.

Para determinar la participación de la persona beneficiario, se basará con la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por prestación de servicios y realización de actividades de acción social, y en el caso de la comida a domicilio se regulará con el precio público aprobado por el órgano competente del Ayuntamiento.

En ningún caso las familias con una renta per cápita inferior al 75% del IPREM, deberán colaborar económicamente.

Art. 12 RECURSOS HUMANOS.

El equipo del Servicio de Ayuda a Domicilio y Apoyo a la Unidad de Convivencia está formado por un / a trabajador / a social y tra-bajadores / as familiares.

El 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 discapacidad hace referencia a la composición los equipos de servicio de ayuda a domicilio y titulaciones profesionales:

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 debe estar formado, como mínimo, por un trabajador o una trabajadora social y un o una auxiliar de ayuda a domicilio o un técnico sociosanitario o una técnica sociosanitaria 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 debe disponer de una plantilla propia y estable que haga viable prestar el servicio. Es necesario disponer de personal 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.

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 tenga que 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 favorecen 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 / las Trabajadores / as Familiares:

Los trabajadores / as familiares son profesionales que deben estar formados adecuadamente para sus funciones. Deben participar en las sesiones del equipo coordinadamente y corresponsablemente, haciendo un trabajo interdisciplinario con el resto de profesionales.

Corresponde al trabajador familiar la ejecución del plan de trabajo acordado por el SAD. Este podrá ser asistencial, preventivo, orientativo v/o, de apoyo, y / o educativo.

Las funciones de los trabajadores / as familiares serán las siguientes:

- a) Funciones relacionadas en la organización del hogar, que comprende:
 - Organización y mantenimiento del hogar.



- higiene personal
- comprar, etc.
- 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 correcto cumplimiento de los tratamientos médicos de las enfermedades de los miembros de 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 llevar 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, por lo que esto favorezca una manera más adecuada resolución de conflictos entre padres e hijos.
- a) Dentro del 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 con las tareas de sistematización y registro de la información.

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

1.- CONDICIONES:

- El ámbito de actuación queda enmarcado dentro del término municipal de Santa Maria del Camí.
- 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, donde quedarán recogidas las condiciones de servicio, y los derechos y deberes de ambas partes, firmado por el usuario / a, 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 habrá a disposición de los beneficiarios o representantes.

2.- PROCEDIMIENTO:

El acceso de los beneficiarios al servicio de ayuda a domicilio se produce mediante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Santa Maria del Camí, 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 conoce la situación. Se realiza a través de la hoja de solicitud, 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 de acuerdo con los criterios establecidos en el presente reglamento.
4. Comunicación al interesado de la resolución adoptada.
5. Acuerdo de prestación, compromiso con el beneficiario y / o familiares y la institución de las condiciones sobre las que se ofrece el servicio, plan de trabajo que se tenga que desarrollar y precio a pagar en su caso según la Ordenanza municipal que regula el precio del SAD.
6. Evaluación del caso. Regularmente se irá evaluando 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 de SAD.

7. Evaluación del SAD, debe ser evaluado con el objeto de mejorar su eficiencia y eficacia, así como profundizar en la calidad del servicio que presta.

8. Memoria anual de datos que refleje la situación del servicio.

3.- LISTA DE ESPERA:

Las personas que tengan derecho a recibir las prestaciones del SAD porque tienen el perfil requerido en este reglamento, 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 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 CONDICIONES Y PROCEDIMIENTO ESPECÍFICOS

1.- ATENCIÓN PERSONAL

1.1- CONDICIONES:

- La Atención personal se puede prestar de lunes a viernes. El servicio se podrá ampliar los sábados, domingos y festivos, en el caso de que haya necesidad y el ayuntamiento asuma la ampliación.
- En situaciones de extrema urgencia dictaminada por el trabajador social, se podrá acordar la prestación provisional y urgente del servicio, con el acuerdo del responsable de Servicios Sociales.
- Durante las vacaciones de las / los trabajadores / as familiares habrá sustitución del personal.
- Las tareas a realizar en el domicilio serán fijadas por el plan de trabajo elaborado por los profesionales del servicio de acuerdo con las necesidades de cada caso.
- El servicio, no sufre, bajo ninguna circunstancia la responsabilidad de la familia. La / el Trabajador / a familiar sólo realizará las tareas establecidas en el Plan de Trabajo.
- Durante la prestación del servicio, el usuario debe estar presente en todo momento. En caso de que el / la T.F vaya al domicilio a la hora convenida y no encuentre a nadie, dejará una tarjeta informando de su estancia en aquel hogar. En estos casos se considera que el servicio ha sido prestado.
- La forma de contacto con el / la trabajador / a familiar fuera de las horas del servicio será única y exclusivamente mediante el / la trabajador / a social y no se recurrirá a formas de localización particular.
- El / la trabajador / a familiar es un profesional que realiza un trabajo remunerado y no puede, por ningún concepto, aceptar ningún tipo de regalo o gratificación. El beneficiario se abstendrá, por tanto, de dárselos.

1.2.-PROCEDIMIENTO:

Se seguirá el procedimiento general establecido en el artículo 14 y se complementará con:

1. El / La trabajador / a social, antes de que comience la intervención del servicio, pondrá en conocimiento del usuario y de los profesionales el plan de trabajo elaborado anteriormente por los profesionales pertinentes y se concretarán los espacios de regulación y supervisión.
2. Seguimiento del caso. Se empleará una hoja de seguimiento donde se registrarán las incidencias, horas prestadas y evolución del caso.

Art. 16 RENOVACIONES, REVISIONES Y MODIFICACIONES

Una vez asignado el servicio de Ayuda a Domicilio se comprobará que los datos proporcionados por los beneficiarios son ciertas, de lo contrario se procederá a la corrección de las mismas. Asimismo se procederá a la actualización de los datos económicos de la unidad de convivencia de forma anual.

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 la demanda existente en cada momento.

Art. 17 DOCUMENTACIÓN QUE AL MENOS CONSTARÁ EN EL EXPEDIENTE DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

1. La solicitud. (Anexo 1)
2. Ficha del servicio de ayuda a domicilio (Programa Individual de Atención), donde constará (anexo 4):



- Situación psicosocial.
- Objetivos del programa.
- Programación temporal.

3. Regulación de la participación económica de la persona usuaria, en su caso.

4. La solicitud de baja y motivo de extinción (anexo 2).

5. Hoja de condiciones de la prestación (Acuerdo de la prestación del servicio) en el que se determinen las condiciones de servicio, derecho y deberes de los beneficiarios (anexo 3).

Documentación que debe 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 certificado 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 Servicios Sociales considere necesario en función de las características del núcleo de con-vivencia. (Certificado de discapacidad, libro de familia, etc.)

Art. 18 BAJAS

Las causas de extinción del SAD serán:

- a. La resolución de la situación objeto de la prestación: cumplimiento de los objetivos fijados.
- b. El fallecimiento 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 la familia beneficiaria.
- f. La modificación de la situación que determinó el inicio del servicio.
- g. El ocultamiento 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.
- y. Por renuncia de la persona beneficiaria.

Las 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.

Las bajas deberán ser comunicadas a Servicios Sociales lo antes posible si es un hecho no previsto (involuntaria). Si es una baja voluntaria deberá ser comunicado con una semana de antelación. Esta comunicación afecta tanto a las bajas temporales como las definitivas.

Art. 19 RECLAMACIONES

El técnico del Servicio de ayuda a domicilio y apoyo a la unidad de convivencia, deberá facilitar toda la información que el usuario solicite respecto al funcionamiento de la prestación que reciba y otros aspectos de la actividad que puedan ser de su interés, los usuarios / as pueden formular quejas o reclamaciones a la administración municipal, que deberá resolverlas conforme determina el Artículo 21 de la Ley 39/2015 de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

Por otra parte 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 la calle Església, 1 de Santa Maria del Camí.

Los usuarios podrán realizar cualquier tipo de sugerencias, 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.

También por vía electrónica, mediante el correo electrónico que dispone servicios sociales, ssocials@ajsantamariadelcami.net.





Con una periodicidad anual se entregarán encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio y / o familiares. La finalidad de dichas encuestas es la de conocer su opinión sobre los diferentes aspectos relacionados con la calidad de las prestaciones del servicio, así como fomentar su participación en la mejora de éste".

Contra este acto administrativo, que agota la vía administrativa, se puede presentar recurso de reposición ante el mismo órgano que la ha dictado, de acuerdo con el artículo 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. El plazo para interponerlo es de un mes contado desde el día siguiente de esta publicación. En este caso no se podrá interponer recurso contencioso administrativo hasta que se haya resuelto el de reposición. El recurso de reposición potestativo deberá presentarse en el Registro General de este Ayuntamiento o en las dependencias a que se refiere el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, antes mencionada, y se entenderá desestimado cuando no se haya resuelto y notificado la resolución, en el plazo de un mes, contado desde el día siguiente de su interposición, y en este caso expedita la vía contencioso administrativa.

Si no se utiliza el recurso potestativo de reposición, se puede interponer directamente recurso contencioso administrativo, de acuerdo con el artículo 123 antes mencionado y lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso administrativa, ante el Juzgado Contencioso Administrativo o la Sala Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia, según las competencias determinadas por los artículos 8 y 10 de la Ley 29/1998, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente de esta publicación, todo ello sin perjuicio de cualquier otro recurso o acción que se considere conveniente.

Santa Maria del Camí, 4 de julio de 2018

EL ALCALDE-PRESIDENTE

Nicolau Canyelles.

