

Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DE SANTA MARIA DEL CAMÍ

7276 *Aprovació definitiva Reglament Servei Ajuda a Domicili i Suport Unitat Convivència*

Transcorregut el termini de trenta dies d'exposició pública de l'expedient relatiu a l'aprovació inicial per part d'aquest Ajuntament del Reglament del Servei d'Ajuda a Domicili i Suport a la Unitat de Convivència, sense que s'hagi presentat cap reclamació ni suggeriment sobre el mateix, l'acord d'aprovació inicial s'ha transformat en definitiu en virtut del disposat a l'art. 102 d) de la Llei autonòmica 20/2006.

En compliment del preceptuat a l'art. 103 de la Llei 20/2006, es transcriu íntegrament a continuació el contingut de l'esmentat Reglament:

“REGLAMENT SERVEI AJUDA A DOMICILI I SUPORT UNITAT CONVIVÈNCIA

Art.1 OBJECTE.

L'objecte del reglament és regular les normes de funcionament del servei d'ajuda a domicili i suport a la unitat de convivència, determinant els drets i les obligacions tant de les persones usuàries del servei com de l'entitat que el presta, així com els sistemes d'admissions i de baixes i les causes de suspensió o de cessament de la prestació del servei.

Art.2 JUSTIFICACIÓ DEL SERVEI. MARC LEGISLATIU

La llei 4/2009 de 11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears a l'article 11 fa referència a les funcions dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics on l'apartat k) estableix la funció de prestar el servei d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència en coordinació amb els serveis sanitàries a domicili.

Art.3 DEFINICIÓ DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI (SAD).

1.- El servei d'ajuda a domicili (SAD) i suport a la unitat de convivència és un servei públic i municipal de caire universalista, i es configura com una prestació tècnica del Sistema públic dels Serveis Socials.

2.- El servei esmentat constitueix tot un conjunt d'actuacions dirigides a facilitar el desenvolupament o manteniment de l'autonomia personal, prevenir o retardar el deteriorament individual o social i promoure condicions favorables en les relacions familiars i de convivència, contribuint així a la integració i permanència de les persones en el seu entorn habitual, mitjançant l'adequada intervenció i suport de tipus personal, psicosocial, domèstic, educatiu i assistencial.

Art.4 CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI I SUPORT A LA UNITAT DE CONVIVÈNCIA.

- a. Polivalent.
- b. Normalitzador.
- c. Preventiu.
- d. Assistencial i rehabilitador.
- e. Transitori.
- f. Complementari.
- g. Educatiu.
- h. Tècnic, realitzat per personal qualificat.

Art.5 OBJECTIUS DEL SERVEI.

- a. Millorar la qualitat de vida de les persones o grups familiars amb dificultats en la seva autonomia.
- b. Prevenir o retardar l'internament innecessari de persones que, amb una alternativa adequada, podrien continuar vivint en el seu medi habitual, així com afavorir la integració familiar i comunitària a persones en processos de desinstitucionalització.
- c. Atendre situacions de risc familiars que perjudiquin alguns dels seus membres.
- d. Promoure la convivència de la persona beneficiària en el seu grup familiar i en el seu entorn comunitari.
- e. Afavorir el desenvolupament de capacitats personals d'hàbits de vida adequats i d'habilitats socials que permetin un millor desenvolupament autònom.
- f. Col·laborar amb la família en els casos en què aquesta, per si mateixa no pugui atendre totalment les necessitats de la vida diària dels seus membres.



Art. 6 BENEFICIARIS

1.-Seran persones beneficiàries del servei d'ajuda a domicili aquelles que siguin reconegudes com a tal segons el que s'estableix a l'ordre de la consellera de Benestar Social per la qual es regula el Servei d'Ajuda a Domicili Núm.20801 de 14 d'octubre de 2000 i estiguin empadronades a l'Ajuntament de Santa Maria del Camí

2.-Amb caràcter prioritari, ho seran totes aquelles persones majors amb dificultats d'autonomia personal, persones amb discapacitats definitives o temporals que afectin la seva autonomia personal, i famílies o nuclis de convivència amb situacions relacionals conflictives, famílies desestructurades o multiproblemàtiques amb menors en situació de risc psicosocial.

Els destinataris del servei de teleassistència han de tenir 60 anys o més, o persones discapacitades en situació de risc psicosocial o físic; s'exclouen les persones amb malalties mentals greus (incloses les demències senils) i també queden excloses les persones amb deficiències importants d'audició i/o expressió oral.

3.-Excepcionalment, prèvia justificació i en benefici dels propis beneficiaris es podran acceptar casos que no reuneixin les condicions del punt 1 i 2 d'aquest article.

Art.7 DRETS DE LES PERSONES BENEFICIARIES.

Les persones beneficiàries del Servei d'ajuda a domicili i suport a la unitat de convivència tendran dret a:

- a) Rebre informació suficient i verídica, en temes comprensibles, sobre les prestacions i els recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per accedir als serveis, sobre altres recursos de protecció social i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit. Per fer-ho efectiu, s'ha de disposar dels ajuts i els suports necessaris per comprendre la informació, que els sigui donada si tenen dificultats derivades de desconeixement de la llengua, si tenen alguna discapacitat o per altres raons que ho justifiquin.
- b) Accedir al sistema de Serveis Socials en condicions d'igualtat i a la no discriminació en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- c) Continuitat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes. d) Rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials de les persones familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i enriquidor.
- e) Disposar d'un pla individual d'atenció personal o familiar d'acord amb la valoració de la seva situació, que han d'aplicar tècnicament professionals mitjançant procediments reconeguts i acreditats.
- f) Confidencialitat i no divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients o historials, en els termes de la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- g) Rebre atenció personalitzada segons les circumstàncies i condicions particulars.
- h) Participació en els termes de l'article 14 del present reglament.
- i) Suggestir i formalitzar reclamacions i queixes mitjançant fulles de reclamació que hi haurà d'haver en tot moment a disposició de les persones usuàries.
- j) Rebre orientació cap a altres recursos alternatius que poguessin ser necessaris.
- k) Accés a la informació continguda a l'expedient personal.
- l) Rebre informació del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o les prestacions entre les opcions que presentin les administracions, sempre que aquests fets no vagin en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiquin a alguna de les parts que hi intervenen.
- m) Rebre informació prèvia en relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure. El consentiment ha d'ésser en tot cas per escrit quan la intervenció impliqui ingrés en un centre residencial. El consentiment de les persones incapacitades s'atorga de conformitat amb el procediment legalment establert per a aquests casos.
- n) Renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent, llevat que la renúncia afecti els interessos de les persones incapacitades o presumptament incapaces.
- o) Assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- p) Rebre serveis de qualitat i conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- q) La resta de drets que estableixi la normativa reguladora de centres i serveis d'assistència social i domiciliària.

Els drets de les persones usuàries tindran com a límit els dels altres i l'acceptació de les normes que regeixen la prestació de serveis.

Art.8 DEURES DE LES PERSONES BENEFICIARIES

- a) Conèixer i complir les condicions del servei.
- b) Abonar el preu públic o taxa aprovat per l'Ajuntament
- c) Facilitar tota la informació que sigui necessària per valorar les circumstàncies personals, familiars i socials que determinin la



necessitat de les prestacions, fent-se responsable de la veracitat de les dades aportades.

- d) Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pogués donar lloc a la modificació, suspensió o extinció de la prestació del servei.
- e) Signar el pertinent contracte assistencial.

L' incompliment provat per part de les persones usuàries i, si n'és el cas, dels seus representants legals, de les obligacions esmentades, podrà comportar la suspensió temporal de la prestació del servei o l'extinció d'aquesta.

Art. 9 ACTUACIONS DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

El Servei d'ajuda a domicili i suport a la unitat de convivència pot prestar, depenent del pla de treball individualitzat amb cada beneficiari, les següents actuacions bàsiques:

- a. **ACTUACIONS DE CARÀCTER DOMÈSTIC:** Són activitats i tasques quotidianes que es realitzen a la llar del beneficiari, relacionades amb l'alimentació, la roba i adequació i manteniment de la vivenda.
- b. **ACTUACIONS DE CARÀCTER PERSONAL:** Són activitats i tasques que recauen sobre la pròpia persona beneficiària, entre d'altres cal destacar: ajuda directe per vestir-se i menjar, control de medicació, suport a la mobilització i a la higiene personal, etc.
- c. **ACTUACIONS DE CARÀCTER EDUCATIU:** Dirigides a fomentar hàbits de conducta i adquisició d'habilitats bàsiques. Entre d'altres cal destacar: administració i economia familiar, formació d'hàbits convencionals i competència parental.
- d. **ACTUACIONS DE CARÀCTER TECNIC:** Informació sobre ajudes tècniques i prestacions tecnològiques.

Gestió i tramitació de les ajudes tecnològiques específiques:

- El menjar a domicili: Consisteix en la distribució dels aliments, cuinats fora del domicili amb l'objecte de donar cobertura alimentària als beneficiaris recollits a l'article 6 del present reglament.
- Ajudes de caràcter instrumental destinades a mantenir o millorar l'autonomia personal o a afavorir la inserció social
- e. **ACTUACIONS DE CARÀCTER INTEGRADOR.** dirigides a fomentar la participació de la persona beneficiària a la comunitat.
- f. **ACTUACIONS DE CARÀCTER REHABILITADOR.** Aquells conjunts d'actuacions de caràcter formatiu i de suport psicosocial dirigides al desenvolupament de les capacitats personals i a la integració de la persona beneficiària en la seva unitat convivencial i en el seu context relacional i el suport emocional als seus cuidadors.

Art. 10 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Gestió del servei

El Servei d'Ajuda a Domicili és competència de l'Ajuntament de Santa Maria del Camí. Ell mateix assumirà la titularitat del Servei, que podrà gestionar de forma directa o indirecta.

En el cas de gestió indirecta, la Corporació Local mantindrà les funcions de coordinació, seguiment, supervisió i avaluació. El procediment mitjançant el qual es realitzarà el Servei d'Ajuda a Domicili serà a través de l'adjudicació del servei en qualsevol de les formes de concertació o contracte que possibiliti la legislació vigent.

Art. 11 FINANCIACIÓ

a) El servei d'ajuda a domicili es pot finançar amb les aportacions de:

- La Comunitat Autònoma.
- El Consell Insular.
- L'Ajuntament.
- Els beneficiaris:
 - El preu públic, si escau, serà aprovat pel plenari de la corporació local.
 - El pagament del preu serà sempre a mes vençut a la prestació del servei i es realitzarà de la següent forma:
 - En el servei de caràcter fix es pagarà dins la primera setmana del mes següent.

En el servei esporàdic o urgent també es pagarà dins la primera setmana del mes següent

El retràs de dues mensualitats en el pagament comportarà la baixa del beneficiari al servei. La baixa es comunicarà mitjançant notificació i es disposarà d'un termini de 15 dies per presentar al·legacions que estimin pertinents.

Per determinar la participació de la persona beneficiària, es basarà amb l'ordenança fiscal reguladora de la taxa per prestació de serveis i realització d'activitats d'acció social, i en el cas del menjar a domicili es regularà amb el preu públic aprovat per l'òrgan competent de l'Ajuntament.



En cap cas les famílies amb una renda per càpita inferior al 75% de l'IPREM, hauran de col·laborar econòmicament.

Art. 12 RECURSOS HUMANS.

L'equip del Servei d'Ajuda a Domicili i Suport a la Unitat de Convivència esta format per un/a treballador/a social i treballadors/es familiars.

El Decret 86/2010, de 25 de juny pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitat fa referència a la composició dels equips de servei d'ajuda a domicili i titulacions professionals:

1. El servei d'ajuda a domicili (SAD) requereix les intervencions de professionals de distintes disciplines per possibilitar una atenció integral. Per aquest motiu, l'equip del SAD ha d'estar format, com a mínim, per un treballador o una treballadora social i un o una auxiliar d'ajuda a domicili o un tècnic sociosanitari o una tècnica sociosanitària en ajuda a domicili.
2. A més del personal mínim esmentat, també poden formar part de l'equip del SAD un psicòleg o una psicòloga i un educador o una educadora social.
3. El SAD ha de disposar d'una plantilla pròpia i estable que faci viable prestar el servei. Cal disposar de personal qualificat i amb una formació específica en l'ajuda a domicili que garanteixi un nivell òptim de qualitat i eficàcia en la prestació del servei.

Art. 13 FUNCIONS DELS PROFESSIONALS

Funcions del treballador/a Social

- Estudi i valoració de les necessitats i dels recursos de la comunitat.
- La informació, l'assessorament i l'orientació a la població sobre l'ajuda a domicili i forma d'accés al servei.
- Els contactes i acords amb entitats i serveis del municipi susceptibles de captar, derivar o col·laborar amb el servei, entitats i voluntaris, en especial amb la xarxa sanitària i escolar.
- Recepció de la sol·licitud, valoració de la situació.
- Anàlisi en el si de l'equip del tipus de intervenció que s'hagi de donar i el personal més adequat a la situació de necessitat.
- Coordinació de tots els professionals i voluntaris que intervinguin.
- Intervenció en els processos de seguiment i avaluació de cada cas i del servei, en el si de l'equip.
- Estimulació i potenciació de la participació ciutadana i del voluntariat.
- Coordinació tècnica amb els recursos emprats en cada cas.
- Realització d'estudis i anàlisi de la demanda que afavoreixen la planificació de les necessitats.
- Elaboració de propostes de formació interna i reciclatge de l'equip.
- Supervisió dels treballadors/es familiars, educadors/es i dels voluntaris.

B. Funcions dels/ les Treballadors/es Familiars:

Els treballadors/es familiars són professionals que han d'estar formats adequadament per a les seves funcions. Han de participar en les sessions de l'equip coordinadament i corresponsablement, fent un treball interdisciplinari amb la resta de professionals.

Correspon al treballador familiar l'execució del pla de treball acordat pel SAD. Aquest podrà ser assistencial, preventiu, orientatiu, de suport, i/o educatiu.

Les funcions dels treballadors/es familiars seran les següents:

a. Funcions relacionades en l'organització de la llar, que compren:

- Organització i manteniment de la llar.
- higiene personal
- comprar , etc.

b. Funció preventiva.

- Control del règim alimentari, del control de l'ús del medicament etc.
- Incentivar el control de vacunacions d'infants.
- Observar i comunicar el comportament psicològic dels membres de la família.
- Educar per al compliment correcte dels tractaments mèdics de les malalties dels membres de família.
- Informar i donar suport per accedir als recursos comunitaris.
- Detectar problemes d'integració educativa i d'integració social.



- Específicament, detecció de possibles maltractaments físics, emocionals, negligència o de situacions de clara incompetència parental amb menors i de fills cap als pares.

c) Funció d'orientació

- modificació d'hàbits, de neteja i d'alimentació

d) Organització i economia familiar

- Entrenament d'habilitats de caràcter domèstic, personal i social.
- Implicar a la família en la col·laboració en les tasques quotidianes i facilitar-li la manera més senzilla de dur-les a terme en funció de la situació personal o familiar.
- Orientar a la família en la planificació de l'economia familiar.

e) Relacions convivencials

- Ajudar a la família a definir els rols paterns i l'assumpció de responsabilitats.
- Ajudar a la família a desenvolupar actituds positives i d'integració i col·laboració a l'entorn social.
- Facilitar la participació dels beneficiaris en els centres i serveis d'interès social.
- Desenvolupar en la família actituds de col·laboració mútua.
- Estimular els pares a modificar les seves respostes cap als seus fills, de manera que això afavoreixi una manera més adequada resolució de conflictes entre pares i fills.

a. Dins de l'equip.

- Participar en el disseny del projecte individual.
- Participar en el disseny de les tècniques i estratègies de motivació de les persones beneficiàries.
- Participar en el seguiment del servei, facilitant informació sobre l'evolució del cas.
- Col·laborar amb les tasques de sistematització i registre de la informació.

Art. 14 CONDICIONS, PROCEDIMENT I LLISTA D'ESPERA DEL SAD.

1.- CONDICIONS :

- L'àmbit d'actuació queda emmarcat dins dels terme municipal de Santa Maria del Camí.
- El servei no supleix baix cap circumstància la responsabilitat de la família.
- Els professionals dels serveis socials no tendran les claus del domicili dels beneficiaris.
- El beneficiari, o representant legal signarà un acord amb l'Ajuntament, per a l'inici del servei, on quedaran recollides les condicions del servei, i els drets i deures d'ambdues parts, firmat per l'usuari/a o representant legal i per part de la institució el / la TS responsable del SAD
- Qualsevol queixa o suggeriment es podrà fer al full de queixes que hi haurà a disposició dels beneficiaris o representants.

2.- PROCEDIMENT:

L'accés de les persones beneficiàries al servei d'ajuda a domicili es produeix mitjançant els Serveis Socials de l'Ajuntament de Santa Maria del Camí, de conformitat amb el procediment que s'estableix a continuació.

1. Recepció de la demanda: que efectua el mateix beneficiari, familiars o una altra persona que coneix la situació. Es realitza a través del full de sol·licitud, conjuntament amb la documentació acreditativa de les circumstàncies individuals i familiars.
2. Anàlisi i Valoració de la demanda: es realitza una valoració de la demanda i un estudi dels elements relatius al problema de necessitat (grau d'incapacitat física, psíquica i social, situació i composició familiar, aspectes socials).
3. Resolució. Elaboració d'una proposta d'aprovació o de denegació del cas d'acord amb els criteris establerts en el present reglament.
4. Comunicació a la persona interessada de la resolució adoptada.
5. Acord de prestació, compromís amb el beneficiari i/o familiars i la institució de les condicions sobre les quals s'ofereix el servei, pla de feina que s'hagi de desenvolupar i preu a pagar si es el cas segons l'Ordenança Municipal que regula el preu del SAD.
6. Avaluació del cas. Regularment s'anirà avaluant el Pla de Treball individual amb la intenció de mesurar el grau de consecució dels objectius que s'havien proposat inicialment, el grau de satisfacció de l'usuari i de les incidències sorgides. Serà conjunta de l'equip de SAD.
7. Avaluació del SAD, ha de ser avaluat amb l'objecte de millorar la seva eficiència i eficàcia, així com aprofundir en la qualitat del servei que presta.



8. Memòria anual de dades que reflecteixi la situació del servei.

3.- LLISTA D'ESPERA:

Les persones que tinguin dret a rebre les prestacions del SAD perquè tenen el perfil requerit en aquest reglament, però que no en poden gaudir temporalment per manca de capacitat dels serveis, es relacionaran en una llista d'espera per tal de ser ateses quan les disponibilitats dels serveis ho permetin seguint l'ordre estricta d'entrada.

Posteriorment els Serveis Socials podran establir un barem per valorar la situació de necessitat per a l'accés al SAD i regular l'ordre d'entrada a través d'un sistema de puntuació.

ART. 15 CONDICIONS I PROCEDIMENT ESPECÍFICS

1.- ATENCIÓ PERSONAL

1.1.- CONDICIONS:

- L'Atenció personal es pot prestar de dilluns a divendres. El servei es podrà ampliar els dissabtes, diumenges i festius, en el cas que hi hagi necessitat i l'ajuntament assumeixi l'ampliació.
- En situacions d'extrema urgència dictaminada pel treballador social, es podrà acordar la prestació provisional i urgent del servei, amb l'acord del responsable de Serveis Socials.
- Durant les vacances de les/ els treballadors/es familiars hi haurà substitució del personal.
- Les tasques a realitzar en el domicili seran fixades pel pla de treball elaborat pels professionals del servei d'acord amb les necessitats de cada cas.
- El servei, no supleix, baix cap circumstància la responsabilitat de la família. La /el Treballador/a familiar només realitzarà les tasques establertes en el Pla de Treball.
- Durant la prestació del servei, l'usuari ha d'estar present en tot moment. En cas de que el/la T.F vagi al domicili a l'hora convinguda i no hi trobi ningú, deixarà una targeta informant de la seva estada en aquella llar. En aquests casos es considera que el servei ha estat prestat.
- La forma de contacte amb el/la treballador/a familiar fora de les hores del servei serà únicament i exclusiva mitjançant el/la treballador/a social i no es recorrerà a formes de localització particular.
- El/la treballador/a familiar és un professional que realitza una feina remunerada i no pot, per cap concepte, acceptar cap tipus de regal o gratificació. El beneficiari s'abstindrà, per tant, de donar-n'hi.

1.2.-PROCEDIMENT:

Es seguirà el procediment general establert a l'article 14 i es complementarà amb:

1. El/La treballador/a social, abans que comenci la intervenció del servei, posarà en coneixement de l'usuari i dels professionals el pla de feina elaborat anteriorment pels professionals pertinents i es concretaran els espais de regulació i supervisió.
2. Seguiment del cas. S'emprarà un full de seguiment on es registraran les incidències, hores prestades i evolució del cas.

Art. 16 RENOVACIONS, REVISIONS i MODIFICACIONS

Una vegada assignat el servei d'Ajuda a Domicili es comprovarà que les dades proporcionades per els beneficiaris són certes, en cas contrari es procedirà a la correcció de les mateixes. Així mateix es procedirà a l'actualització de les dades econòmiques de la unitat de convivència de forma anual.

També podran ser revisats els horaris de les prestacions establerts, reservant el dret per part dels Serveis Socials de fer les modificacions oportunes en base a l'estat de necessitat del beneficiari i a la demanda existent en cada moment.

Art. 17 DOCUMENTACIÓ QUE COM A MÍNIM CONSTARÀ A L'EXPEDIENT DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI.

1. La sol·licitud.(annex 1)
2. Fitxa del servei d'ajuda a domicili (Programa Individual d'Atenció), on constarà (annex 4):
 - Situació psicosocial.
 - Objectius del programa.
 - Programació temporal.
3. Regulació de la participació econòmica de la persona usuària, si escau.



4. La sol·licitud de baixa i motiu d'extinció (annex 2) .

5. Full de condicions de la prestació (Acord de la prestació del servei) en el qual es determinin les condicions del servei, dret i deures dels beneficiaris (annex 3).

Documentació que ha de presentar el/la beneficiari/ària o persona interessada.

- Fotocòpia del DNI del beneficiari.
- Fotocòpia de la Targeta Sanitària del beneficiari.
- Informe mèdic del beneficiari, assenyalant la medicació prescrita.
- Certificat d'empadronament i convivència.
- Autorització de domiciliació bancària.
- Justificació d'ingressos del beneficiari i de la unitat de convivència (declaració anual de renda o certificació de imputacions del IRPF, pensions i nòmines)
- Justificació de despeses del beneficiari i de la unitat de convivència (rebut de lloguer o rebut d'adquisició de vivenda).
- Qualsevol altra que Serveis Socials consideri necessari en funció de les característiques del nucli de convivència. (Certificat de discapacitat, llibre de família, etc.)

Art. 18 BAIXES

Les causes d'extinció del SAD seran:

- a. La resolució de la situació objecte de la prestació: compliment dels objectius fixats.
- b. La defunció de l'usuari.
- c. El canvi de municipi de residència.
- d. L' incompliment dels acords (tècnics i econòmics)
- e. La manca de col·laboració de l'usuari i la família beneficiària.
- f. La modificació de la situació que va determinar l'inici del servei.
- g. L'ocultament o falsetat en les dades que s'havien tingut en compte per a la concessió del servei.
- h. Altres causes de caràcter greu que impossibilitin la prestació del servei.
- i. Per renúncia de la persona beneficiària.

Les baixes podran ser de dos tipus:

- Temporals per motiu d'ingrés hospitalari temporal, trasllat transitori del beneficiari. En aquest cas, la suspensió coincidirà amb el temps de trasllat.
- Definitives.

Les baixes hauran de ser comunicades a Serveis Socials el més aviat possible si és per un fet no previst (involuntària). Si és una baixa voluntària haurà de ser comunicat amb una setmana d'antelació. Aquesta comunicació afecta tant a les baixes temporals com a les definitives.

Art. 19 RECLAMACIONS

El tècnic del Servei d'ajuda a domicili i suport a la unitat de convivència,

haurà de facilitar tota la informació que la persona usuària sol·liciti respecte al funcionament de la prestació que rebí i altres aspectes de l'activitat que puguin ser del seu interès, els usuaris/es poden formular queixes o reclamacions a l'administració municipal, que haurà de resoldre-les conforme determina l'Article 21 de la Llei 39/2015 de regim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Per altra part els usuaris que desitgin presentar queixes o reclamacions sobre qualsevol aspecte del personal, del funcionament o dels serveis, les faran arribar a la direcció de l'entitat mitjançant els fulls de reclamació que tindran a la seva disposició a les oficines ubicades al carrer esglesia, 1 de Santa Maria del Camí.

Els usuaris podran realitzar qualsevol tipus de suggeriments, que comporti una millora del servei mitjançant una bústia de suggeriments que estarà a disposició dels usuaris a les oficines dels Serveis Socials.

També per via electrònica, mitjançant el correu electrònic que disposa serveis socials, ssocials@ajsantamariadelcami.net.

Amb una periodicitat anual es lliuraran enquestes de satisfacció a les persones usuàries del servei i/o familiars. La finalitat de dites enquestes és de conèixer la seva opinió sobre els diferents aspectes relacionats amb la qualitat de les prestacions del servei, així com fomentar la seva



participació en la millora d'aquest".

Contra aquest acte administratiu, que exhaurix la via administrativa, es pot presentar recurs de reposició davant el mateix òrgan que l'ha dictat, d'acord amb l'article 123 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. El termini per interposar-lo és d'un mes comptat des de l'endemà de rebre aquesta publicació. En aquest cas no es podrà interposar recurs contenciós administratiu fins que no s'hagi resolt el de reposició. El recurs de reposició potestatiu s'haurà de presentar al Registre General d'aquest Ajuntament o a les dependències a què es refereix l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, abans esmentada, i s'entendrà desestimat quan no s'hagi resolt i notificat la resolució, en el termini d'un mes, comptat des de l'endemà de la seva interposició, i en aquest cas quedarà expedita la via contenciosa administrativa.

Si no s'utilitza el recurs potestatiu de reposició, es pot interposar directament recurs contenciós administratiu, d'acord amb l'article 123 abans esmentat i el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, davant el Jutjat Contenciós Administratiu o la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia, segons les competències determinades pels articles 8 i 10 de la Llei 29/1998, en el termini de dos mesos comptats des de l'endemà de rebre aquesta publicació, tot això sense perjudici de qualsevol altre recurs o acció que es consideri convenient.

Santa Maria del Camí, 4 de juliol de 2018

EL BATLE-PRESIDENT
Nicolau Canyelles

