



Secció I. Disposicions generals AJUNTAMENT D'ALARÓ

1310

Aprovació definitiva modificacions reglament de servei d'ajuda a domicili

No havent-se presentat cap reclamació o suggeriment a les modificacions del reglament (exp. núm. 5731-2014), aprovades inicialment per acord del Ple de l'ajuntament de 27 de novembre de 2014, s'entenen definitivament aprovades les modificacions.

Text refós del:

REGLAMENT DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

Art. 1 OBJECTE.

El present reglament té per objecte regular el servei d'ajuda a domicili (SAD), que es gestiona des dels Serveis Socials de l'Ajuntament d'Alaró.

Art. 2 JUSTIFICACIÓ DEL SERVEI. MARC LEGISLATIU.

La Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de las bases de règim local, estableix com a competència pròpia del municipi, en els termes de la legislació de l'Estat i de les Comunitats Autònomes, l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social, (art. 25,2,e). No obstant, la disposició transitòria segona de la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'administració local, estableix que en data 31 de desembre de 2015, en els termes prevists en les normes reguladores del sistema de finançament autonòmic i de les Hisendes locals, les Comunitat Autònomaes assumiran la titularitat de les competències que es preveien com a pròpies del Municipi, relatives a la prestació dels serveis socials i de promoció i reinserció social. Això s'entén sense perjudici de la possibilitat de delegar dites competències en els Municipis. Si a la data prevista les Comunitats Autònomes no haguéssin assumit el desenvolupament dels serveis de la seva competència prestats pels Municipis, o en el seu cas no haguéssin acordat la seva delegació, els serveis es seguiran prestant pel municipi amb càrrec a la Comunitat Autònoma.

Llei Autònoma 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, (BOIB núm. 89, de 18.06.2009).

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 del serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitat, (BOIB núm. 99, de 03.07.2010).

Decret 10/2013, de 28 de febrer, pel qual es fixen els principis generals del Registre Unificat de Serveis Socials de les Illes Balears i dels procediments per a l'autorització i l'acreditació de serveis socials, (BOIB núm. 30, de 02.03.2014).

Ordre de la Consellera de Benestar Social de 14 d'octubre de 2000, per la qual es regula el servei d'ajuda a domicili, (BOIB núm. 126, de 14.10.2000).

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

1.- El servei d'ajuda a domicili (SAD) és un servei municipal i/o d'entitats locals, de caire universalista, i es configura com una prestació psicosocial bàsica dels sistema públic de 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.

- 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 de 14 d'octubre de 2000 i estiguin empadronades a Alaró.

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 multi-problemàtiques amb menors en situació de risc psicosocial.

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 SAD tindran dret a:

- a) Dret a accedir al sistema de serveis socials en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.
- b) Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i els recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per accedir als serveis, i també 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 del desconeixement de la llengua, si tenen alguna discapacitat o per altres raons que ho justifiquin.
- c) Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si és procedent, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.
- d) Dret a 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.
- e) Dret a estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o les prestacions entre les opcions que els presentin les administracions, sempre que aquests fets no vagin en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiquin a qualcuna de les parts que hi intervenen.
- f) Dret a rebre informació prèvia en relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure.
- g) Dret a 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 menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- h) Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin els serveis socials, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- i) Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- j) Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- k) Dret a la participació regulada en el títol IV de la llei.
- l) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- m) Dret a suggerir i a fer reclamacions.
- o) Dret a la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.





- p) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- q) La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

Art. 8 DEURES DE LES PERSONES BENEFICIÀRIES

Els deures de les persones beneficiàries són:

- a. Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en les prestacions i els serveis; seguir el programa d'atenció i les orientacions que s'hagin acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar activament en el procés.
- b. Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació, i també comunicar les variacions que es produeixin.
- c. Destinar la prestació econòmica a la finalitat per a la qual fou concedida.
- d. Acudir a les entrevistes a les quals les citi el personal professional dels serveis socials.
- e. Contribuir al finançament del cost del servei quan es tengui capacitat econòmica i així s'estableixi normativament.
- f. Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació.
- g. Complir el reglament de règim intern.
- h. Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.
- i. La resta de deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis.

Art. 9 ACTUACIONS DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI.

El SAD 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 directa 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 convivencials i competència parental.
- d) ACTUACIONS DE CARÀCTER TÈCNIC: Informació sobre ajudes tècniques i adaptacions de la llar.
- 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 d'Alaró. El 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 FINANÇAMENT.

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

- La Comunitat Autònoma.
- L'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)
- L'Ajuntament.
- Els beneficiaris.

Art. 12 RECURSOS HUMANS.

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 estarà 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, tant si és gestió directe com indirecta, disposarà d'una plantilla pròpia i estable que faci viable prestar el servei. El personal haurà d'estar 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.

4. El treballador o treballadora social d'atenció comunitària podrà tramitar, simultàneament, un màxim de 50 expedients de seguiment de SAD.

5. Els auxiliars i les auxiliars en ajuda a domicili o tècnics i tècniques sociosanitaris/es en ajuda a domicili amb un contracte d'entre 35 o 37,5 hores setmanals prestaran un màxim de 30 hores d'atenció directa. Si el contracte es de 40 hores, n'han de prestar 35 d'atenció directa. La resta, fins a la totalitat de la jornada laboral, la destinaran al desplaçament, la supervisió, la formació, el treball en equip, etc.

Art. 13 FUNCIONS DELS PROFESSIONALS

A) 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 o les auxiliars en ajuda a domicili i/o dels tècnics i tècniques sociosanitàries en ajuda a domicili:

Aquests i aquestes 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 a aquests i aquestes professionals l'execució del pla de treball acordat pel SAD. Aquest podrà ser assistencial, preventiu, orientatiu, de suport, i/o educatiu.

Les funcions seran les següents:

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

- Organització i manteniment de la llar.
- Higiene personal
- Comprar
- Cuinar en el propi domicili o distribució del menjar preparat quan es regeixi per la prestació de menjar a domicili.

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.

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 en les tasques de sistematització i registre de la informació.

C) Funcions del/ la educador/a familiar:

Les funcions tendran caràcter preventiu, orientatiu, de suport i/o educatiu, destacant les següents:

- a) Col·laborar en l'estudi i valoració de les necessitats i els recursos de la comunitat.
- b) Disseny en equip del projecte individual.
- c) Disseny de tècniques i estratègies de motivació als beneficiaris.
- d) Intervenir en els processos de seguiment i avaluació de cada cas del servei en el si de l'equip, especialment en els que afectin a l'aprenentatge i processos de socialització.
- e) Col·laborar en les tasques de sistematització de la informació.
- f) Donar suport a la intervenció directa del/la auxiliar en ajuda a domicili i/o tècnic/a sociosanitari/a en ajuda a domicili en totes aquelles activitats dirigides a la modificació d'hàbits per a la integració i socialització de les persones beneficiàries.
- g) Relacions convivencials:
 - Ajudar a la família a definir i/o modificar 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.

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

1.- CONDICIONS :

- L'àmbit d'actuació queda emmarcat dins dels terme municipal d' Alaró.
- 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.





- El SAD es pot prestar de dilluns a divendres, exceptuant dies festius.
- 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 dels auxiliars d'ajuda a domicili o dels tècnic o tècniques sociosanitaris/es i segons la tasca a fer en els diferents casos, hi haurà o no substitució del personal segons les possibilitats dels servei.
- Les tasques a realitzar en el domicili seran fixades pel pla de treball elaborat pels professionals del servei d'acord amb les necessitat de cada cas.
- El o la professional assignada 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 o la professional 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 o l'auxiliar d'ajuda a domicili o tècnic/a sociosanitari/a 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.
- Els o les auxiliars i tècnics/es són professionals que realitzen una feina remunerada i no poden, per cap concepte, acceptar cap tipus de regal o gratificació. El beneficiari s'abstindrà, per tant, de donar-n'hi.
- Adaptar l'habitatge en funció de les necessitats del beneficiari, tenint en compte les possibilitats familiars.

2.- PROCEDIMENT:

L'accés de les persones beneficiàries al servei d'ajuda a domicili es produeix mitjançant els Serveis Socials de l'Ajuntament d' Alaró, 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 de conformitat amb el model que s'adjunta com annex1, 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'oferta 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 estricte 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. 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 periòdica.

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

1. La sol·licitud.
2. Fitxa del servei d'ajuda a domicili (Programa de treball), on constarà:



- Situació psicosocial.
- Objectius del programa.
- Programació temporal.

3. Regulació de la participació econòmica de la persona usuària.

4. Motiu d'extinció.

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.

Documentació que ha de presentar el/la beneficiari/a 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 minusvalia, llibre de família, etc.)

Art. 17. 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 falsedat 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. 18 PROCEDIMENT DE RECLAMACIÓ.

Les persones usuàries del servei i les seves famílies tendran a la seva disposició fulls de reclamació per a fer arribar les seves queixes o suggeriments.

Disposició final.

Aquesta Ordenança entrarà en vigor un cop publicat el seu text íntegre en el Butlletí Oficial de les Illes Balears i hagi transcorregut el termini previst en l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, que és de quinze dies. Romandrà en vigor fins que s'aprovi la seva modificació o derogació.

Recursos

Contra aquest acord, que és definitiu en via administrativa, sols es pot interposar el recurs contenciós administratiu davant el Jutjat del



Contenciós Administratiu de Palma de Mallorca, en el termini de dos mesos, comptador a partir del dia següent al de la publicació d'aquest anunci en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

Alaró, 22 de gener de 2015.

El batle,
Joan Simonet Pons

