

Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE LLUCMAJOR

12365 *Aprobación definitiva Reglamento Municipal del servicio de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Lluçmajor*

Aprobado inicialmente por el Pleno del Ayuntamiento de Lluçmajor en sesión de día 28 de julio de 2021, la modificación del Reglamento municipal del servicio de ayuda a domicilio (SAD), sin que se hayan presentado alegaciones, resulta definitivamente aprobado en virtud de lo establecido en el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local y al artículo 102.1. apartado d) de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Illes Balears.

En cumplimiento del que dispone el artículo 103 de la Ley 20/2006, y al efecto de su entrada en vigor, se publica íntegramente el texto de la citada normativa.

REGLAMENTO MUNICIPAL DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE LLUCMAJOR

Exposición de motivos

La orden de la consejera de Bienestar Social por la cual se regula el servicio de ayuda a domicilio, publicada en el BOIB n.º 126, de 14 de octubre de 2000, define este servicio de ayuda a domicilio (SAD) como un servicio municipal y/o de entidades locales, de carácter universalista, y se configura como una prestación psicosocial básica del sistema público de servicios sociales. 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, y contribuir 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.

La Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, en el título II define el sistema público de servicios sociales como un sistema integrado por el conjunto de recursos, prestaciones, actividades, proyectos y equipaciones destinadas al bienestar social de la población. El sistema se orienta a detectar, prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad y a trabajar situaciones de necesidad. En el artículo 12 establece que los servicios sociales comunitarios son el primer nivel del sistema público de servicios sociales, que constituye el punto de acceso inmediato a los servicios sociales y la garantía de proximidad a las personas usuarias y a los ámbitos personal, familiar y social. Así mismo establece que tienen un carácter polivalente y preventivo para fomentar la autonomía de las personas porque vivan dignamente.

El artículo 14 encomienda a los servicios sociales comunitarios básicos la función de prestar servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia y apoyo a la unidad familiar o de convivencia.

En el capítulo III, en el artículo 21 define como prestaciones técnicas las que se llevan a cabo por parte de equipos profesionales dirigidos a la prevención, diagnóstico, valoración, protección y promoción de la autonomía de personas y grupos, y denomina, entre otros, la atención domiciliaria.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, reconoce el nuevo derecho a la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas con dependencias. Este derecho tiene que garantizar la atención de las personas desde el momento que, de forma estable, necesiten ayuda de otros para llevar a cabo buena parte de las actividades de la vida diaria, como comer, vestirse, la cura personal, movilidad esencial, etc.

La atención que ofrece la Ley tendrá que prestarse mediante una oferta de servicios o ayudas económicas compensatorias, en las cuales incluye el SAD, una vez realizada la valoración individual del grado y nivel de dependencia.

Según la necesidad de ayuda de la persona afectada para llevar a cabo algunas de las actividades básicas de la vida diaria, los grados de dependencia reconocidos por la Ley son:

- Grado I o Dependencia Moderada: cuando la persona necesita ayuda al menos una vez en el día (por ejemplo, comer y beber, regular la micción o defecación, lavarse, vestirse...), o tiene necesidades de ayuda intermitente o limitada para mantener su autonomía personal.
- Grado II o Dependencia Severa: cuando la persona necesita ayuda dos o tres veces en el día, pero no requiere la presencia permanente de un cuidador, o tiene necesidades de ayuda extensa para mantener su autonomía personal.



- Grado III o Gran Dependencia: cuando la persona necesita ayuda diversas veces en el día y, por su pérdida total de autonomía mental o física, necesita la presencia indispensable y continuada de otra persona o tiene necesidad de ayuda generalizada para mantener su autonomía personal.

Por otro lado, el Decreto 86/2010, de 25 de junio, establece 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 discapacidad, y en el artículo 8 define el SAD como un servicio que se presta en el domicilio de las personas con carencia de autonomía personal, con dificultades de desarrollo o con problemas familiares especiales. Estos aspectos los impiden realizar autónomamente las tareas habituales de la vida cotidiana, por lo cual se proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones para mantener la autonomía personal y la calidad de vida y relación con el entorno próximo.

Los artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local, establecen que el municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover actividades y prestar los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal, y que es una competencia obligatoria para los municipios de más de 20.000 habitantes la evaluación y la información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social. Por su parte, el artículo 29.2, apartado a), de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares, establece como competencia propia de los municipios la regulación y prestación de los servicios sociales públicos de asistencia primaria. Por lo tanto, se tiene que considerar que el SAD es una prestación básica de los servicios sociales de atención primaria.

El Ayuntamiento de Lluçmajor dispone de un reglamento del servicio de ayuda a domicilio del año 2008, que necesita una profunda reforma para adaptarlo a las necesidades y la realidad actuales.

Artículo 1. **Objeto y definición**

Este Reglamento tiene por objeto regular el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) que ofrecen los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lluçmajor.

El SAD es un servicio municipal universal y se configura como una prestación psicosocial básica del sistema público de servicios sociales. Engloba el conjunto de actuaciones dirigidas a facilitar el desarrollo y/o el mantenimiento de la autonomía personal, prevenir o retrasar el deterioro individual o social, y promover las condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, y contribuir así a la integración y a la permanencia de las personas en su entorno habitual, mediante la intervención y el apoyo adecuados de tipo personal, psicosocial, doméstico, educativo y asistencial.

Artículo 2. **Objetivos del servicio**

Los objetivos de este Reglamento son:

- a) Mejorar la calidad de vida de las personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
- b) Prevenir el internamiento innecesario de personas que, con una alternativa adecuada, podrían seguir viviendo en su medio habitual, así como favorecer la integración familiar y comunitaria a personas con procesos de desinstitucionalización.
- c) Atender situaciones de riesgos familiares que perjudiquen algunos de sus miembros.
- d) Promover la convivencia de la persona usuaria 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 esta, por sí misma, no pueda atender totalmente las necesidades de la vida diaria de sus miembros.

Artículo 3. **Prestaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio**

Las actuaciones básicas del SAD son las siguientes:

- a) Actuaciones de carácter doméstico: son aquellas actividades y tareas cotidianas que se realizan en el hogar, dirigidas al apoyo de la autonomía personal (la alimentación, la vestimenta, compra, y el mantenimiento y la adecuación de la vivienda).
- b) Actuaciones de carácter preventivo y asistencial: son aquellas actividades y tareas que recaen en la misma persona beneficiaria y van dirigidas a mantener su bienestar personal y social (higiene personal, ayuda directa para vestirse y comer, control de la medicación, apoyo para la movilidad, y compañía dentro y fuera del domicilio).
- c) Actuaciones de carácter educativo: son las actuaciones dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas (organización doméstica, económica y familiar, formación de hábitos de convivencia positivos y competencia parental).



- d) Actuaciones de carácter rehabilitador: son aquellas actuaciones de carácter formativo y de apoyo psicosocial dirigidas al desarrollo de las capacidades personales y a la integración de la persona beneficiaria en la unidad de convivencia y en su contexto relacional, y las actuaciones de apoyo emocional a las personas cuidadoras.
- e) Actuaciones de apoyo psicosocial: son aquellas actividades que dan un apoyo personal tanto a la persona como su red familiar, para gestionar mejor la cura de la persona dependiente, para potenciar su autonomía, la responsabilidad y la implicación de la familia, y para aceptar el proceso de envejecimiento.
- f) Actuaciones de atención a las personas y al entorno familiar: son aquellas actividades de adaptación funcional del hogar para resolver situaciones concretas y específicas y dirigidas a fomentar la participación de la persona usuaria en su comunidad.
- g) Servicio de reparto de comida a domicilio: el Ayuntamiento pone a disposición de las personas usuarias el servicio de transporte de comida a domicilio. El coste de la comida es pagado por la persona usuaria o por la familia.

Artículo 4.

Actuaciones excluidas del Servicio de Ayuda a Domicilio

Quedan excluidas del SAD:

- a) La atención a otras personas de la unidad de convivencia que no hayan sido tenidas en cuenta en la valoración ni se haya acordado en el contrato asistencial firmado.
- b) Las actuaciones de carácter sanitario que por su realización requieran profesionales con formación específica en la materia.
- c) Realizar curas de cualquier tipo, administrar medicación por vía intramuscular, intravenosa o similar, y cortar uñas.
- d) Las actuaciones de mantenimiento del hogar que requieran formación profesional específica.

Artículo 5.

Profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio

Lo SAD requiere las intervenciones de profesionales de distintas disciplinas para posibilitar una atención integral. Por este motivo, el SAD tiene que estar formado por un equipo interdisciplinario integrado por personal trabajador social y personal trabajador familiar.

Artículo 6.

Personas beneficiarias

Pueden ser beneficiarias del SAD las personas y/o familias que cumplan los requisitos siguientes:

- a) Estar empadronadas en el término municipal de Lluçmajor.
- b) Requerir alguna de las prestaciones definidas como actuaciones básicas del SAD.
- c) Ser atendidas y valoradas por el personal trabajador social que determine la necesidad y los objetivos del servicio. Esta valoración se realizará mediante una entrevista personal a la persona usuaria y/o las y los familiares y una visita domiciliaria.

Artículo 7.

Condiciones, tramitación y lista de espera del SAD

La prestación del SAD se circunscribe al cumplimiento de las condiciones siguientes:

- a) El ámbito de actuación queda enmarcado dentro del término municipal de Lluçmajor.
- b) El servicio no sufre, bajo ninguna circunstancia, la responsabilidad de la familia, cuando haya y colabore.
- c) El personal profesional de los Servicios Sociales no tiene que tener las claves del domicilio de las personas beneficiarias, excepto en aquellos casos que haya una autorización firmada de cesión de claves, por la misma persona usuaria y/o familia o responsable y que la finalidad y las actuaciones estén enmarcadas en alguna prestación de ayuda a domicilio.
- d) La persona beneficiaria y su cuidadora o la persona representante legal tienen que firmar un contrato asistencial con el Ayuntamiento para el inicio del servicio, en el cual consten las condiciones del servicio y los derechos y deberes de ambas partes, y tiene que estar firmado por la persona usuaria o representante legal y, de parte de la institución, por la persona responsable del SAD. Este contrato se tiene que ajustar al modelo descrito al Anexo I de este Reglamento.
- e) La vivienda donde se realice el SAD tiene que reunir un mínimo de condiciones de habitabilidad y tiene que estar mínimamente adaptado para poder realizar el servicio cuando así lo requiera.

La tramitación del servicio se tiene que ajustar al procedimiento siguiente:

1. Las solicitudes del SAD se tienen que presentar en el Ayuntamiento de Lluçmajor, a través de alguna de las vías siguientes:

- mediante instancia presentada por sede electrónica;
- mediante instancia presentada de forma presencial a cualquier de las OAC del Ayuntamiento de Lluçmajor o directamente al



Departamento de Servicios Sociales;

- a través de cualquier de los medios previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

2. La persona usuaria, su familiar o la persona cuidadora, otra persona que conoce la situación, u otros servicios, siempre en representación de la persona usuaria, tienen que hacer la solicitud de valoración del SAD a los Servicios Sociales.

3. El personal trabajador social tiene que analizar la demanda y hacer un diagnóstico social mediante una entrevista social y una visita en el domicilio para conseguir un mayor grado de conocimiento de la situación.

4. Se tiene que concretar con la persona usuaria y/o las y los familiares el plan de trabajo de ayuda a domicilio a desarrollar, o bien informar de los motivos de la denegación del servicio.

5. El personal trabajador social responsable del SAD tiene que trasladar el plan de trabajo al personal trabajador familiar que lo tiene que ejecutar y se tienen que concretar los espacios de regulación y supervisión.

6. El personal trabajador social y el personal trabajador familiar tiene que realizar una visita domiciliaria previamente al inicio del servicio para hacer una presentación formal y para acordar el plan individual de atención y los objetivos del SAD.

Artículo 8.

Evaluación, seguimiento y revisión

Se tiene que medir el grado de consecución de los objetivos que se habían propuesto, el grado de satisfacción de la persona usuaria y las incidencias surgidas.

La evaluación tiene que ser conjunta del equipo del SAD (personal trabajador social y familiar). Esta evaluación se tiene que realizar de forma semestral mediante visita domiciliaria y entrevista personal a la persona usuaria y/o familia o cuidadora, junto con la valoración del personal trabajador familiar, si no ha habido incidencias significativas. La valoración se puede hacer antes de este plazo si se producen incidencias significativas o si existen otras causas que lo justifiquen.

Artículo 9.

Lista de espera

Las personas con derecho a recibir las prestaciones del SAD porque tienen el perfil requerido en este Reglamento, pero que no pueden disfrutar temporalmente por carencia de capacidad del servicio, tienen que quedar en una lista de espera para ser atendidas cuando las disponibilidades del servicio lo permitan.

La lista de espera se tiene que gestionar siguiendo los criterios siguientes:

- a) Se tiene que seguir un estricto orden de entrada de las solicitudes del servicio.
- b) Se tienen que priorizar los casos con ausencia de familia y/o apoyo social.
- c) Se tienen que priorizar aquellos casos que respondan a un perfil de exclusión social o que presenten un riesgo para la integridad de las personas.

Artículo 10.

Casos de urgencia social

En caso de que el personal trabajador social valore una urgencia social, se tiene que llevar a cabo el procedimiento siguiente:

El trabajador o la trabajadora social, después de hacer la valoración mediante una entrevista y una visita domiciliaria, tiene que elaborar el diagnóstico social y determinar el riesgo detectado.

- El trabajador o la trabajadora social tiene que proponer en la reunión semanal de equipo de casos la entrada urgente del caso al SAD.
- La jefatura de Servicios Sociales tiene que resolver motivadamente y con criterios exclusivamente técnicos, en función de la valoración global y el acuerdo del equipo.

Artículo 11.

Documentación exigible para acceder al servicio

La documentación a presentar para acceder al SAD es la siguiente:



- Copia auténtica del DNI de la persona usuaria y la persona representante legal (si procede) y de la persona familiar cuidadora.
- Tarjeta sanitaria e informe médico actualizado de Atención Primaria.
- Justificante de la solicitud de la valoración del grado de dependencia o documento que acredite que está en trámites, excepto en los casos que la persona trabajadora social no lo valore indispensable a causa de las características de la situación de la persona usuaria.
- En caso de incapacidad legal, resolución sobre la tutela y copia auténtica del DNI de la persona designada.
- En caso de discapacidad, resolución de reconocimiento de la Conselleria de Asuntos Sociales y porcentaje de discapacidad.
- Certificado de la pensión y otros ingresos.
- Documento de domiciliación bancaria.
- Cualquier otro documento que el equipo considere necesario en función de las características del núcleo de convivencia.

En caso de que se tenga que pedir la exención o bonificación de la tasa para la prestación del SAD, la persona responsable del caso puede solicitar a la persona interesada todos aquellos documentos necesarios para justificar la petición y que puedan afectar hasta el primer grado de consanguinidad de la persona beneficiaria.

La negativa de la persona usuaria y/o del resto de personas que forman la unidad familiar a presentar cualquier documento requerido, considerado necesario para la resolución de la solicitud, dará lugar a la denegación del servicio.

Artículo 12.

Sistema de baja o cese del servicio

Las causas de extinción definitiva de la prestación del SAD son:

- La resolución de la situación objeto de la prestación o el cumplimiento de los objetivos fijados.
- La defunción de la persona usuaria.
- El cambio de municipio de residencia de la persona usuaria.
- El incumplimiento de los acuerdos de prestación.
- La carencia de colaboración de la persona usuaria 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.
- Otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del servicio.
- La derivación o cambio de servicio.
- Por criterio técnico del referente del caso.
- La renuncia al servicio.
- La reiteración de 3 suspensiones temporales del servicio en el plazo de 2 años.
- La agresión física y/o verbal o los maltratos graves al personal profesional.
- No pagar la tasa estipulada o acordada.
- Son causas de suspensión temporal del servicio, que no podrá ser superior a 3 meses, las siguientes:
 - El ingreso en un centro hospitalario o sociosanitario.
 - El ingreso en un centro residencial de forma temporal o por respiro familiar.
 - La alteración continuada de la orden y la carencia de respeto hacia el personal profesional.
 - No respetar las normas contenidas en este Reglamento.
 - La aparición de problemáticas familiares que impidan el funcionamiento adecuado del servicio.

El Ayuntamiento de Lluçmajor tiene que comunicar la suspensión temporal de la prestación del servicio con una antelación mínima de 7 días. En el supuesto de extinción definitiva de la prestación del servicio, se puede llevar a cabo de forma inmediata en casos extraordinarios, que tienen que estar justificados, y en caso contrario se tiene que comunicar con una antelación de 15 días.

Artículo 13.

Coste del servicio, actualización y sistema de cobro

La persona usuaria, para ser beneficiaria del servicio está obligada al pago de la tasa que se determine en la correspondiente ordenanza fiscal.

El incumplimiento del pago de las cuotas (un mínimo de 3) en el plazo establecido, da lugar a la baja de la prestación del servicio, sin perjuicio del correspondiente expediente para liquidar las cuotas no cobradas.

En caso de que no se tenga que prestar el servicio puntualmente, la persona beneficiaria del SAD o la persona familiar cuidadora tienen que informar al personal trabajador social (por escrito o vía telefónica) para que el trabajador o la trabajadora familiar no vaya al domicilio a prestar el servicio. Si no se avisa se considera el servicio prestado y se tiene que hacer el pago.

En el supuesto de ausencias forzosas transitorias de la persona usuaria, se puede reservar la plaza cuando el personal trabajador social lo considere oportuno, siempre que la persona usuaria o la persona representante lo pida. La reserva de plaza no comporta el pago de la tasa si

esta ausencia forzosa es inferior a 14 días naturales. Después de este periodo, se tiene que efectuar el pago de la plaza, a contar desde el día siguiente al periodo de carencia (es decir, a partir del día 15.º de la ausencia). En caso contrario, tiene que causar baja en la prestación del servicio.

En el supuesto de que la persona usuaria no disponga de recursos suficientes para pagar la tasa correspondiente al servicio, y una vez vistos los informes del personal trabajador social, se pueden aplicar las exenciones y bonificaciones en los términos previstos a la ordenanza fiscal correspondiente.

Artículo 14. **Sugerencias y quejas**

El canal de participación de las personas usuarias o de sus familiares son los Servicios Sociales Comunitarios Básicos. Se entiende por sugerencia cualquier propuesta para mejorar la calidad de la atención a la persona usuaria; y por reclamación o queja cualquier demanda frente a los eventuales perjuicios sufridos, ya sea de forma directa o indirecta, en el ejercicio de los derechos de las personas usuarias.

Las personas usuarias, para poder ejercer su derecho a participar, sugerir o reclamar, disponen de hojas de reclamación en su disposición en los Servicios Sociales Comunitarios Básicos del Ayuntamiento de Lluçmajor.

Las reclamaciones y las sugerencias se tienen que presentar ajustados al modelo descrito al Anexo IV del presente Reglamento, tienen que incluir los datos necesarios para poderlos dar el trámite establecido, y se tienen que enviar al Ayuntamiento de Lluçmajor, que los tiene que resolver con el informe previo de los Servicios Sociales Comunitarios Básicos municipales correspondientes.

La respuesta a las reclamaciones y las sugerencias se tiene que notificar, telemáticamente o de forma presencial, lo más rápido posible, a las personas que los hayan presentado.

Artículo 15. **Horario del servicio**

El Servicio de Atención Domiciliaria se presta entre las 07 h y las 20 h, de lunes a viernes, no festivos.

El número de horas de atención que tiene que recibir la persona usuaria depende de sus circunstancias personales, según la valoración técnica del personal trabajador social y de la disponibilidad del servicio.

El horario tiene que estar establecido en el contrato asistencial y puede sufrir modificaciones según las necesidades del servicio, con la comunicación previa a la persona usuaria, a la familia y/o a la persona cuidadora.

En ningún caso no se puede garantizar un horario concreto durante el tiempo que se proporcione lo SAD.

Disposición derogatoria única

Queda íntegramente derogado el Reglamento municipal del Servicio de Ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Lluçmajor de 2008 (BOIB núm. 32 ext., de 5 de marzo), y aquellas otras normas municipales que se opongan, contradigan o sean incompatibles con el que dispone este Reglamento.

Disposición final. Entrada en vigor

El presente Reglamento entrará en vigor el día siguiente de su publicación íntegra en el Boletín Oficial de las Islas Baleares.

Lluçmajor, 3 de diciembre de 2021

El alcalde
Éric Jareño Cifuentes





ANEXO Y CONTRATO

ASISTENCIAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO ENTRE EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE LLUCMAJOR Y LA PERSONA USUARIA

De una parte, el/la Sr./a....., mayor de edad, con DNI..... y domicilio a C/, n.º, que actúa en nombre propio o en representación del/la Sr./a..... con DNI que será la persona que recibirá el servicio de ayuda a domicilio (SAD).

Y de la otra, el/la Sr./a....., trabajador/a social del Ayuntamiento de Llucmajor,

ACUERDAN

Primero. El Ayuntamiento de Llucmajor prestará el SAD a las personas siguientes:

Nombre y apellidos.....

DNI: Fecha de nacimiento:

Domicilio:.....Población:.....

Teléfono:.....

Nombre y apellidos.....

DNI: Fecha de nacimiento:

Domicilio:.....Población:.....

Teléfono:.....

Segundo. El servicio que se prestará es el siguiente:

Higiene personal: lavarse/arreglarse, bañarse/ ducharse, vestirse/desvestirse.

Apoyo a la organización de las tareas domésticas:

Movilización: dentro de la vivienda, al entorno.

Acompañamientos: cita médica, banco, compras, etc. a pie.

Gestiones: ir a hacer recetas al médico/a, comprar en la farmacia.

Ayudas técnicas: información sobre los acondicionamientos de la vivienda, silla de ruedas, grúas,...

Otros a especificar:.....

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 a través de otros miembros de la unidad familiar.

Tercero. Las condiciones de la prestación del servicio serán las siguientes:

Fecha de inicio:

Duración prevista

Total de días de la semana:

El personal trabajador familiar asignado y la programación del trabajo establecida se podrá modificar si las necesidades del servicio lo exigen.

El personal trabajador familiar es el profesional que realiza un trabajo remunerado y no puede aceptar ningún tipo de gratificación.

La forma de contacto con el personal trabajador familiar, fuera de las horas de servicio, será únicamente y exclusiva a través del personal trabajador social del Ayuntamiento, y no se puede acudir a formas de localización particular, a excepción de situaciones de necesidad o urgencia.

Cuarto. Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Llucmajor se reservan el derecho de suprimir el SAD cuando 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 personal trabajador familiar y, también, cuando no respete cualquier de las condiciones del presente acuerdo.

Quinto. La persona usuaria se compromete a aportar las ayudas técnicas necesarias para el buen funcionamiento del servicio, en valoración conjunta entre el personal trabajador social y la persona usuaria. Desde los Servicios Sociales se informará a las personas usuarias de las ayudas económicas disponibles por la adquisición de ayudas técnicas u otros servicios de préstamo, si es el caso.

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/169/1101785





Sexto. La persona usuaria o sus familiares tienen que comunicar a los Servicios Sociales los cambios que se produzcan de forma temporal o permanente en el entorno de la persona usuaria y que afecten la prestación del servicio.

Séptimo. La persona usuaria otorga su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales necesarios para la adecuada prestación del servicio, las cuales tienen que ser incorporadas y tratadas en el correspondiente fichero bajo la responsabilidad del Ayuntamiento de Lluçmajor, en conformidad con el establecido en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas por lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, y el resto de normativa en materia de protección de datos personales.

El presente acuerdo permanecerá vigente todo el tiempo que se desarrolle la programación de trabajo establecida.

Lluçmajor, (fecha)

El/la trabajador/a social La persona usuaria o la persona representando





ANEXO II. RENUNCIA AL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

DATOS DE LA PERSONA BENEFICIARIA:

Nombre:
Apellidos:
DNI:
Dirección postal:
Dirección electrónica:
Teléfono:

DATOS DE LA PERSONA QUE OSTENTE LA REPRESENTACIÓN LEGAL:

Nombre:
Apellidos:
DNI:
Dirección postal:
Dirección electrónica:
Teléfono:
Parentesco y/o relación con la persona beneficiaria:

EXPONE:

Que hasta fecha _____ he estado persona beneficiaria del Servicio de Ayuda a domicilio.

Que a partir de día _____ no estoy interesado/ada al continuar recibiendo este servicio.

En consecuencia, **SOLICITO**

Que se tengui por presentado el presente escrito de renuncia al SAD, a los efectos oportunos.

Llucmajor, (fecha)

Firmado,

Nombre y apellidos,





**ANEXO III.
MODELO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

DATOS DE LA PERSONA BENEFICIARIA:

Nombre:

Apellidos:

DNI:

Dirección postal:

Dirección electrónica:

Teléfono:

DATOS DE LA PERSONA QUE OSTENTE LA REPRESENTACIÓN LEGAL:

Nombre:

Apellidos:

DNI:

Dirección postal:

Dirección electrónica:

Teléfono:

Parentesco y/o relación con la persona beneficiaria:

De acuerdo con el Servicio de Ayuda a domicilio que actualmente presta el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lluçmajor,

EXPONE:

• ...

• ...

•

En consecuencia, SOLICITO

Que se admita a trámite el presente escrito a los efectos oportunos.

Lluçmajor, (fecha)

Firmado,

Nombre y apellidos

