

## Secció I. Disposicions generals

### AJUNTAMENT DE LLUCMAJOR

#### **12365** *Aprovació definitiva Reglament Municipal del servei d'ajuda a domicili de l'Ajuntament de Llucmajor*

Aprovat inicialment ple Ple de l'Ajuntament de Llucmajor en sessió de dia 28 de juliol de 2021, la modificació del Reglament municipal del servei d'ajuda a domicili (SAD), sense que s'hagin presentat al·legacions, esdevé definitivament aprovat en virtut de l'establert a l'article 49 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local i a l'article 102.1. apartat d) de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.

En compliment del que disposa l'article 103 de la Llei 20/2006, i a l'efecte de la seva entrada en vigor, es publica íntegrament el text de l'esmentada disposició normativa.

#### **REGLAMENT MUNICIPAL DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI DE L'AJUNTAMENT DE LLUCMAJOR**

##### **Exposició de motius**

L'ordre de la consellera de Benestar Social per la qual es regula el servei d'ajuda a domicili, publicada al BOIB núm. 126, de 14 d'octubre de 2000, defineix aquest servei d'ajuda a domicili (SAD) com un servei municipal i/o d'entitats locals, de caire universalista, i es configura com una prestació psicosocial bàsica del sistema públic de serveis socials. 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, i contribuir 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.

La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, en el títol II defineix el sistema públic de serveis socials com un sistema integrat pel conjunt de recursos, prestacions, activitats, projectes i equipaments destinats al benestar social de la població. El sistema s'orienta a detectar, prevenir i atendre les situacions de vulnerabilitat i a treballar situacions de necessitat. A l'article 12 estableix que els serveis socials comunitaris són el primer nivell del sistema públic de serveis socials, que constitueix el punt d'accés immediat als serveis socials i la garantia de proximitat a les persones usuàries i als àmbits personal, familiar i social. Així mateix estableix que tenen un caràcter polivalent i preventiu per fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament.

L'article 14 encomana als serveis socials comunitaris bàsics la funció de prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència.

En el capítol III, a l'article 21 defineix com a prestacions tècniques les que es duen a terme per part d'equips professionals adreçats a la prevenció, diagnòstic, valoració, protecció i promoció de l'autonomia de persones i grups, i anomena, entre d'altres, l'atenció domiciliària.

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, reconeix el nou dret a la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones amb dependències. Aquest dret ha de garantir l'atenció de les persones des del moment que, de forma estable, necessitin ajuda d'altres per a dur a terme bona part de les activitats de la vida diària, com menjar, vestir-se, la cura personal, mobilitat essencial, etc.

L'atenció que ofereix la Llei haurà de prestar-se mitjançant una oferta de serveis o ajudes econòmiques compensatòries, en les quals inclou el SAD, un cop realitzada la valoració individual del grau i nivell de dependència.

Segons la necessitat d'ajuda de la persona afectada per a dur a terme algunes de les activitats bàsiques de la vida diària, els graus de dependència reconeguts per la Llei són:

- Grau I o Dependència Moderada: quan la persona necessita ajuda almenys una vegada al dia (per exemple, menjar i beure, regular la micció o defecació, rentar-se, vestir-se...), o té necessitats d'ajuda intermitent o limitada per mantenir la seva autonomia personal.
- Grau II o Dependència Severa: quan la persona necessita ajuda dues o tres vegades al dia, però no requereix la presència permanent d'un cuidador, o té necessitats d'ajuda extensa per mantenir la seva autonomia personal.
- Grau III o Gran Dependència: quan la persona necessita ajuda diverses vegades al dia i, per la seva pèrdua total d'autonomia mental o física, necessita la presència indispensable i continuada d'una altra persona o té necessitat d'ajuda generalitzada per a mantenir la seva autonomia personal.



Per altra banda, el Decret 86/2010, de 25 de juny, estableix els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitat, i a l'article 8 defineix el SAD com un servei que es presta en el domicili de les persones amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemes familiars especials. Aquests aspectes els impedeixen realitzar autònomament les tasques habituals de la vida quotidiana, per la qual cosa es proporciona, mitjançant personal qualificat i supervisat, un conjunt d'actuacions per tal de mantenir l'autonomia personal i la qualitat de vida i relació amb l'entorn pròxim.

Els articles 25 i 26 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, estableixen que el municipi, per a la gestió dels seus interessos i en l'àmbit de les seves competències, pot promoure activitats i prestar els serveis públics que contribueixin a satisfer les necessitats i aspiracions de la comunitat veïnal, i que és una competència obligatòria per als municipis de més de 20.000 habitants l'avaluació i la informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social. Per la seva banda, l'article 29.2, apartat a), de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, estableix com a competència pròpia dels municipis la regulació i prestació dels serveis socials públics d'assistència primària. Per tant, s'ha de considerar que el SAD és una prestació bàsica dels serveis socials d'atenció primària.

L'Ajuntament de Lluçmajor disposa d'un reglament del servei d'ajuda a domicili de l'any 2008, que necessita una profunda reforma per adaptar-lo a les necessitats i la realitat actuals.

#### **Article 1.**

##### **Objecte i definició**

Aquest Reglament té per objecte regular el Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) que ofereixen els Serveis Socials de l'Ajuntament de Lluçmajor.

El SAD és un servei municipal universal i es configura com una prestació psicosocial bàsica del sistema públic de serveis socials. Engloba el conjunt d'actuacions adreçades a facilitar el desenvolupament i/o el manteniment de l'autonomia personal, prevenir o retardar el deteriorament individual o social, i promoure les condicions favorables en les relacions familiars i de convivència, i contribuir així a la integració i a la permanència de les persones en el seu entorn habitual, mitjançant la intervenció i el suport adequats de tipus personal, psicosocial, domèstic, educatiu i assistencial.

#### **Article 2.**

##### **Objectius del servei**

Els objectius d'aquest Reglament són:

- a. Millorar la qualitat de vida de les persones o grups familiars amb dificultats en la seva autonomia.
- b. Prevenir l'internament innecessari de persones que, amb una alternativa adequada, podrien seguir vivint en el seu medi habitual, així com afavorir la integració familiar i comunitària a persones amb processos de desinstitucionalització.
- c. Atendre situacions de riscos familiars que perjudiquin alguns dels seus membres.
- d. Promoure la convivència de la persona usuària 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 que aquesta, per si mateixa, no pugui atendre totalment les necessitats de la vida diària dels seus membres.

#### **Article 3.**

##### **Prestacions del Servei d'Ajuda a Domicili**

Les actuacions bàsiques del SAD són les següents:

- a. Actuacions de caràcter domèstic: són aquelles activitats i tasques quotidianes que es realitzen a la llar, adreçades al suport de l'autonomia personal (l'alimentació, la vestimenta, compra, i el manteniment i l'adequació de l'habitatge).
- b. Actuacions de caràcter preventiu i assistencial: són aquelles activitats i tasques que recauen en la mateixa persona beneficiària i van adreçades a mantenir el seu benestar personal i social (higiene personal, ajuda directa per vestir-se i menjar, control de la medicació, suport per a la mobilitat, i companyia dins i fora del domicili).
- c. Actuacions de caràcter educatiu: són les actuacions adreçades a fomentar hàbits de conducta i adquisició d'habilitats bàsiques (organització domèstica, econòmica i familiar, formació d'hàbits de convivència positius i competència parental).
- d. Actuacions de caràcter rehabilitador: són aquelles actuacions de caràcter formatiu i de suport psicosocial adreçades al desenvolupament de les capacitats personals i a la integració de la persona beneficiària en la unitat de convivència i en el seu context relacional, i les actuacions de suport emocional a les persones cuidadores.
- e. Actuacions de suport psicosocial: són aquelles activitats que donen un suport personal tant a la persona com a la seva xarxa





familiar, per gestionar millor la cura de la persona dependent, per potenciar la seva autonomia, la responsabilitat i la implicació de la família, i per acceptar el procés d'envelliment.

f. Actuacions d'atenció a les persones i a l'entorn familiar: són aquelles activitats d'adaptació funcional de la llar per resoldre situacions concretes i específiques i adreçades a fomentar la participació de la persona usuària en la seva comunitat.

g. Servei de repartiment de menjar a domicili: l'Ajuntament posa a disposició de les persones usuàries el servei de transport del menjar a domicili. El cost del menjar és pagat per la persona usuària o per la família.

#### **Article 4.**

##### **Actuacions excloses del Servei d'Ajuda a Domicili**

Queden excloses del SAD:

- a. L'atenció a altres persones de la unitat de convivència que no hagin estat tingudes en compte en la valoració ni s'hagi acordat en el contracte assistencial signat.
- b. Les actuacions de caràcter sanitari que per la seva realització requereixin professionals amb formació específica en la matèria.
- c. Realitzar cures de qualsevol tipus, administrar medicació per via intramuscular, intravenosa o similar, i tallar ungles.
- d. Les actuacions de manteniment de la llar que requereixin formació professional específica.

#### **Article 5.**

##### **Professionals del Servei d'Ajuda a Domicili**

El SAD requereix les intervencions de professionals de distintes disciplines per possibilitar una atenció integral. Per aquest motiu, el SAD ha d'estar format per un equip interdisciplinari integrat per personal treballador social i personal treballador familiar.

#### **Article 6.**

##### **Persones beneficiàries**

Poden ser beneficiàries del SAD les persones i/o famílies que compleixin els requisits següents:

- a. Estar empadronades en el terme municipal de Lluçmajor.
- b. Requerir alguna de les prestacions definides com a actuacions bàsiques del SAD.
- c. Ser ateses i valorades pel personal treballador social que determini la necessitat i els objectius del servei. Aquesta valoració es realitzarà mitjançant una entrevista personal a la persona usuària i/o les i els familiars i una visita domiciliària.

#### **Article 7.**

##### **Condicions, tramitació i llista d'espera del SAD**

La prestació del SAD se circumscriu al compliment de les condicions següents:

- a. L'àmbit d'actuació queda emmarcat dins el terme municipal de Lluçmajor.
- b. El servei no supleix, sota cap circumstància, la responsabilitat de la família, quan n'hi hagi i col·labori.
- c. El personal professional dels Serveis Socials no ha de tenir les claus del domicili de les persones beneficiàries, excepte en aquells casos que hi hagi una autorització signada de cessió de claus, per la mateixa persona usuària i/o família o responsable i que la finalitat i les actuacions estiguin emmarcades en alguna prestació d'ajuda a domicili.
- d. La persona beneficiària i la seva cuidadora o la persona representant legal han de signar un contracte assistencial amb l'Ajuntament per a l'inici del servei, en el qual constin les condicions del servei i els drets i deures d'ambdues parts, i ha d'estar signat per la persona usuària o representant legal i, de part de la institució, per la persona responsable del SAD. Aquest contracte s'ha d'ajustar al model descrit a l'Annex I d'aquest Reglament.
- e. L'habitatge on es realitzi el SAD ha de reunir un mínim de condicions d'habitabilitat i ha d'estar mínimament adaptat per poder realitzar el servei quan així ho requereixi.

La tramitació del servei s'ha d'ajustar al procediment següent:

1. Les sol·licituds del SAD s'han de presentar a l'Ajuntament de Lluçmajor, a través d'alguna de les vies següents:

- mitjançant instància presentada per seu electrònica;
- mitjançant instància presentada de forma presencial a qualsevol de les OAC de l'Ajuntament de Lluçmajor o directament al Departament de Serveis Socials;
- a través de qualsevol dels mitjans previstos a l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

2. La persona usuària, el seu familiar o la persona cuidadora, una altra persona que coneix la situació, o altres serveis, sempre en





representació de la persona usuària, han de fer la sol·licitud de valoració del SAD als Serveis Socials.

3. El personal treballador social ha d'analitzar la demanda i fer un diagnòstic social mitjançant una entrevista social i una visita al domicili per aconseguir un major grau de coneixement de la situació.

4. S'ha de concretar amb la persona usuària i/o les i els familiars el pla de feina d'ajuda a domicili a desenvolupar, o bé informar dels motius de la denegació del servei.

5. El personal treballador social responsable del SAD ha de traslladar el pla de feina al personal treballador familiar que l'ha d'executar i s'han de concretar els espais de regulació i supervisió.

6. El personal treballador social i el personal treballador familiar ha de realitzar una visita domiciliària prèviament a l'inici del servei per fer una presentació formal i per acordar el pla individual d'atenció i els objectius del SAD.

## Article 8.

### Avaluació, seguiment i revisió

S'ha de mesurar el grau de consecució dels objectius que s'havien proposat, el grau de satisfacció de la persona usuària i les incidències sorgides.

L'avaluació ha de ser conjunta de l'equip del SAD (personal treballador social i familiar). Aquesta avaluació s'ha de realitzar de forma semestral mitjançant visita domiciliària i entrevista personal a la persona usuària i/o família o cuidadora, juntament amb la valoració del personal treballador familiar, si no hi ha hagut incidències significatives. La valoració es pot fer abans d'aquest termini si es produeixen incidències significatives o si existeixen altres causes que ho justifiquin.

## Article 9.

### Llista d'espera

Les persones amb 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 del servei, han de quedar en una llista d'espera per tal de ser ateses quan les disponibilitats del servei ho permetin.

La llista d'espera s'ha de gestionar seguint els criteris següents:

- S'ha de seguir un estricte ordre d'entrada de les sol·licituds del servei.
- S'han de prioritzar els casos amb absència de família i/o suport social.
- S'han de prioritzar aquells casos que responguin a un perfil d'exclusió social o que presentin un risc per a la integritat de les persones.

## Article 10.

### Casos d'urgència social

En cas que el personal treballador social valori una urgència social, s'ha de dur a terme el procediment següent:

El treballador o la treballadora social, després de fer la valoració mitjançant una entrevista i una visita domiciliària, ha d'elaborar el diagnòstic social i determinar el risc detectat.

- El treballador o la treballadora social ha de proposar a la reunió setmanal d'equip de casos l'entrada urgent del cas al SAD.
- La prefectura de Serveis Socials ha de resoldre motivadament i amb criteris exclusivament tècnics, en funció de la valoració global i l'acord de l'equip.

## Article 11.

### Documentació exigible per accedir al servei

La documentació a presentar per accedir al SAD és la següent:

Còpia autèntica del DNI de la persona usuària i la persona representant legal (si escau) i de la persona familiar cuidadora.

Targeta sanitària i informe mèdic actualitzat d'Atenció Primària.

Justificant de la sol·licitud de la valoració del grau de dependència o document que acrediti que està en tràmits, excepte en els casos que la persona treballadora social no ho valori indispensable a causa de les característiques de la situació de la persona usuària.

En cas d'incapacitació legal, resolució sobre la tutela i còpia autèntica del DNI de la persona designada.

En cas de discapacitat, resolució de reconeixement de la Conselleria d'Afers Socials i percentatge de discapacitat.

Certificat de la pensió i altres ingressos.

Document de domiciliació bancària.

Qualsevol altre document que l'equip consideri necessari en funció de les característiques del nucli de convivència.



En cas que s'hagi de demanar l'exempció o bonificació de la taxa per a la prestació del SAD, la persona responsable del cas pot sol·licitar a la persona interessada tots aquells documents necessaris per justificar la petició i que puguin afectar fins al primer grau de consanguinitat de la persona beneficiària.

La negativa de la persona usuària i/o de la resta de persones que formen la unitat familiar a presentar qualsevol document requerit, considerat necessari per a la resolució de la sol·licitud, donarà lloc a la denegació del servei.

#### **Article 12. Sistema de baixa o cessament del servei**

Les causes d'extinció definitiva de la prestació del SAD són:

- La resolució de la situació objecte de la prestació o el compliment dels objectius fixats.
- La defunció de la persona usuària.
- El canvi de municipi de residència de la persona usuària.
- L'incompliment dels acords de prestació.
- La manca de col·laboració de la persona usuària i la família beneficiària.
- La modificació de la situació que va determinar l'inici del servei.
- L'ocultació o falsedat en les dades que s'havien tengut en compte per a la concessió del servei.
- Altres causes de caràcter greu que impossibilitin la prestació del servei.
- La derivació o canvi de servei.
- Per criteri tècnic del referent del cas.
- La renúncia al servei.
- La reiteració de 3 suspensions temporals del servei en el termini de 2 anys.
- L'agressió física i/o verbal o els maltractaments greus al personal professional.
- No pagar la taxa estipulada o acordada.
- Són causes de suspensió temporal del servei, que no podrà ser superior a 3 mesos, les següents:
  - L'ingrés a un centre hospitalari o sociosanitari.
  - L'ingrés a un centre residencial de forma temporal o per respir familiar.
  - L'alteració continuada de l'ordre i la manca de respecte cap al personal professional.
  - No respectar les normes contingudes en aquest Reglament.
  - L'aparició de problemàtiques familiars que impedeixin el funcionament adequat del servei.

L'Ajuntament de Lluçmajor ha de comunicar la suspensió temporal de la prestació del servei amb una antelació mínima de 7 dies. En el supòsit d'extinció definitiva de la prestació del servei, es pot dur a terme de forma immediata en casos extraordinaris, que han d'estar justificats, i en cas contrari s'ha de comunicar amb una antelació de 15 dies.

#### **Article 13. Cost del servei, actualització i sistema de cobrament**

La persona usuària, per ser beneficiària del servei està obligada al pagament de la taxa que es determini en la corresponent ordenança fiscal.

L'incompliment del pagament de les quotes (un mínim de 3) en el termini establert, dona lloc a la baixa de la prestació del servei, sense perjudici del corresponent expedient per liquidar les quotes no cobrades.

En cas que no s'hagi de prestar el servei puntualment, la persona beneficiària del SAD o la persona familiar cuidadora han d'informar el personal treballador social (per escrit o via telefònica) per tal que el treballador o la treballadora familiar no vagi al domicili a prestar el servei. Si no s'avisava es considera el servei prestat i se n'ha de fer el pagament.

En el supòsit d'absències forçoses transitòries de la persona usuària, es pot reservar la plaça quan el personal treballador social ho consideri oportú, sempre que la persona usuària o la persona representant ho demani. La reserva de plaça no comporta el pagament de la taxa si aquesta absència forçosa és inferior a 14 dies naturals. Després d'aquest període, s'ha d'efectuar el pagament de la plaça, a comptar des del dia següent al període de carència (és a dir, a partir del dia 15è de l'absència). En cas contrari, ha de causar baixa en la prestació del servei.

En el cas que la persona usuària no disposi de recursos suficients per pagar la taxa corresponent al servei, i una vegada vists els informes del personal treballador social, es poden aplicar les exempcions i bonificacions en els termes previstos a l'ordenança fiscal corresponent.

#### **Article 14. Suggeriments i queixes**

El canal de participació de les persones usuàries o dels seus familiars són els Serveis Socials Comunitaris Bàsics. S'entén per suggeriment qualsevol proposta per millorar la qualitat de l'atenció a la persona usuària; i per reclamació o queixa qualsevol demanda enfront als eventuals

perjudicis soferts, ja sigui de forma directa o indirecta, en l'exercici dels drets de les persones usuàries.

Les persones usuàries, per tal de poder exercir el seu dret a participar, suggerir o reclamar, disposen de fulls de reclamació a la seva disposició en els Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament de Lluçmajor.

Les reclamacions i els suggeriments s'han de presentar ajustats al model descrit a l'Annex IV del present Reglament, han d'incloure les dades necessàries per tal de poder-los donar el tràmit establert, i s'han de trametre a l'Ajuntament de Lluçmajor, que els ha de resoldre amb l'informe previ dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics municipals corresponents.

La resposta a les reclamacions i els suggeriments s'ha de notificar, telemàticament o de forma presencial, el més aviat possible, a les persones que els hagin presentat.

#### **Article 15.**

##### **Horari del servei**

El Servei d'Atenció Domiciliària es presta entre les 07 h i les 20 h, de dilluns a divendres, no festius.

El nombre d'hores d'atenció que ha de rebre la persona usuària depèn de les seves circumstàncies personals, segons la valoració tècnica del personal treballador social i de la disponibilitat del servei.

L'horari ha d'estar establert en el contracte assistencial i pot sofrir modificacions segons les necessitats del servei, amb la comunicació prèvia a la persona usuària, a la família i/o a la persona cuidadora.

En cap cas no es pot garantir un horari concret durant el temps que es proporcioni el SAD.

##### **Disposició derogatòria única**

Queda íntegrament derogat el Reglament municipal del Servei d'Ajuda a Domicili de l'Ajuntament de Lluçmajor de 2008 (BOIB núm. 32 ext., de 5 de març), i aquelles altres normes municipals que s'oposin, contradiguin o siguin incompatibles amb el que disposa aquest Reglament.

##### **Disposició final. Entrada en vigor**

El present Reglament entrarà en vigor l'endemà de la seva publicació íntegra en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

Lluçmajor, 3 de desembre de 2021

**El batle**  
Éric Jareño Cifuentes.





## ANNEX I

### CONTRACTE ASSISTENCIAL PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI ENTRE EL DEPARTAMENT DE SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE LLUCMAJOR I LA PERSONA USUÀRIA

D'una part, el/la Sr./a....., major d'edat, amb DNI..... i domicili a ..... C/ ....., núm. ...., que actua en nom propi o en representació del/la Sr./a....., amb DNI ..... que serà la persona que rebrà el servei d'ajuda a domicili (SAD).

I de l'altra, el/la Sr./a....., treballador/a social de l'Ajuntament de Lluçmajor,

## ACORDEN

**Primer.** L'Ajuntament de Lluçmajor prestarà el SAD a les persones següents:

Nom i llinatges.....  
DNI: ..... Data de naixement: .....  
Domicili:..... Població:.....  
Telèfon:.....

Nom i llinatges.....  
DNI: ..... Data de naixement: .....  
Domicili:..... Població:.....  
Telèfon:.....

**Segon.** El servei que es prestarà és el següent:

Higiene personal: rentar-se/arreglar-se, banyar-se/dutxar-se, vestir-se/desvestir-se.

Suport a l'organització de les tasques domèstiques:

Mobilització: dins l'habitatge, a l'entorn.  
Acompanyaments: cita mèdica, banc, compres, etc. a peu.  
Gestions: anar a fer receptes al metge/essa, comprar a la farmàcia.  
Ajudes tècniques: informació sobre els condicionaments de l'habitatge, cadira de rodes, grues,...  
Altres a especificar:.....

El servei està destinat a suplir les tasques quotidianes necessàries i imprescindibles per al desenvolupament normal de la persona i que no pugui realitzar per si mateixa ni a través d'altres membres de la unitat familiar.

**Tercer.** Les condicions de la prestació del servei seran les següents:

Data d'inici:  
Durada prevista  
Total de dies de la setmana:

El personal treballador familiar assignat i la programació del treball establerta es podrà modificar si les necessitats del servei ho exigeixen.

El personal treballador familiar és el professional que realitza una feina remunerada i no pot acceptar cap tipus de gratificació.

La forma de contacte amb el personal treballador familiar, fora de les hores de servei, serà únicament i exclusiva a través del personal treballador social de l'Ajuntament, i no es pot acudir a formes de localització particular, a excepció de situacions de necessitat o urgència.

**Quart.** Els Serveis Socials de l'Ajuntament de Lluçmajor es reserven el dret de suprimir el SAD quan l'actitud de la persona usuària i/o dels seus familiars impossibiliti la consecució dels objectius previstos, o bloquegi les tasques a desenvolupar pel personal treballador familiar i, també, quan no respecti qualsevol de les condicions del present acord.

**Cinquè.** La persona usuària es compromet a aportar les ajudes tècniques necessàries per al bon funcionament del servei, en valoració conjunta entre el personal treballador social i la persona usuària. Des dels Serveis Socials s'informarà a les persones usuàries de les ajudes econòmiques disponibles per l'adquisició d'ajudes tècniques o altres serveis de préstec, si és el cas.



**Sisè:** La persona usuària o els seus familiars han de comunicar als Serveis Socials els canvis que es produeixin de forma temporal o permanent a l'entorn de la persona usuària i que afectin la prestació del servei.

**Setè.** La persona usuària atorga el seu consentiment per al tractament de les seves dades personals necessàries per a l'adequada prestació del servei, les quals han de ser incorporades i tractades en el corresponent fitxer sota la responsabilitat de l'Ajuntament de Lluçmajor, de conformitat amb l'establert en el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, i a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i la resta de normativa en matèria de protecció de dades personals.

El present acord romandrà vigent tot el temps que es desenvolupi la programació de treball establerta.

Lluçmajor, (data)

El/la treballador/a social La persona usuària o la persona representant







**ANNEX II.  
RENÚNCIA AL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI**

**DADES DE LA PERSONA BENEFICIÀRIA:**

Nom:

Llinatges:

DNI:

Adreça postal:

Adreça electrònica:

Telèfon:

**DADES DE LA PERSONA QUE OSTENTI LA REPRESENTACIÓ LEGAL:**

Nom:

Llinatges:

DNI:

Adreça postal:

Adreça electrònica:

Telèfon:

Parentiu i/o relació amb la persona beneficiària:

**EXPOSA:**

Que fins a data \_\_\_\_\_ he estat persona beneficiària del Servei d'Ajuda a domicili.

Que a partir de dia \_\_\_\_\_ no estic interessat/ada en continuar rebent aquest servei.

En conseqüència, SOL·LICIT

Que es tenguí per presentat el present escrit de renúncia al SAD, als efectes escaients.

Lluçmajor, (data)

Signat,

Nom i cognoms,





**ANNEX III.  
MODEL DE QUEIXES I SUGGERIMENTS DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI**

**DADES DE LA PERSONA BENEFICIÀRIA:**

Nom:

Llinatges:

DNI:

Adreça postal:

Adreça electrònica:

Telèfon:

**DADES DE LA PERSONA QUE OSTENTI LA REPRESENTACIÓ LEGAL:**

Nom:

Llinatges:

DNI:

Adreça postal:

Adreça electrònica:

Telèfon:

Parentiu i/o relació amb la persona beneficiària:

D'acord amb el Servei d'Ajuda a Domicili que actualment presta el Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Lluçmajor,

**EXPÒS:**

- ...
- ...

En conseqüència, SOL·LICIT

Que s'admeti a tràmit el present escrit als efectes oportuns.

Lluçmajor, (data)

Signat,

Nom i cognoms

