



# REGLAMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE MARRATXÍ

## Capítol 1. Objecte, marc competencial i règim jurídic

### Article 1. Objecte

Aquest Reglament té com a objecte regular la prestació del servei públic municipal d'Atenció Domiciliària ( Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili i Servei de Menjar a Domicili) per part de l'Ajuntament de Marratxí.

### Article 2. Marc competencial i règim jurídic

1.Segons el previst a l'article 1 del decret llei 2/2014, de 21 de novembre, de l'article 38 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, i de l'article 29 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, es desprèn que els municipis tenen competència per gestionar els serveis socials que estimin necessaris dins els seu municipi.

2.El règim jurídic bàsic del servei i la posició jurídica de les persones usuàries vé determinat per aquest Reglament, per l'Ordenança fiscal mitjançant la qual es regula el preu públic per la prestació dels serveis d'atenció domiciliària, i per la normativa sectorial de serveis socials que sigui d'aplicació.

3.Aquest Reglament s'adaptarà a la legislació superior i als canvis que es puguin produir en matèria legal de serveis socials.

## Capítol 2. Definició del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)

### Article 3. Serveis i prestacions que conformen el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)

1.El SAD és un conjunt organitzat i coordinat d'accions i prestacions que es realitzen a la llar de la persona usuària, per oferir una atenció integral i individualitzada a persones i unitats de convivència que tenen dificultats per romandre o desenvolupar-se en el seu medi quotidià.

2. Aquest conjunt de prestacions es realitzen mitjançant personal qualificat i supervisat, amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida de persones i/o unitats de convivència, proporcionant-los atencions preventives, assistencials, socioeducatives i rehabilitadores en el seu entorn habitual.

3.El SAD està format per la cartera de serveis següent:

a)Servei bàsic d'ajuda a domicili: actuacions de caràcter personal, actuacions de caràcter domèstic i actuacions de suport a les persones cuidadores no professionals.



b) Servei de teleassistència.

c) Servei de menjar a domicili.

#### **Article 4. Servei bàsic d'ajuda a domicili**

1. El servei bàsic d'ajuda a domicili és el conjunt d'actuacions que configuren el nivell mínim d'atenció a la persona que es presta al seu domicili. Aquestes actuacions tenen caràcter assistencial, preventiu i socioeducatiu per a persones i nuclis familiars, així com de suport a les persones cuidadores. El servei és contingut dins del pla d'atenció social individual i comprèn les actuacions següents: actuacions de caràcter personal, actuacions de caràcter domèstic i actuacions de suport a altres persones cuidadores no professionals.

2. Aquest servei és compatible amb el servei d'ajut a domicili.

#### **Article 5. Servei de menjar a domicili**

1. És un servei destinat a assegurar que les persones amb manca d'autonomia personal, temporal o permanent, puguin rebre al domicili un menjar diari dietèticament adequat a les seves necessitats alimentàries.

#### **Article 6. Objectius del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)**

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

### **Capítol 3. El Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili**

#### **Article 7- Definició**

El Decret 66/2016, de 18 de novembre, pel qual s'aprova la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2017-2020, estableix el SAD com a prestació dels serveis socials comunitaris bàsics i dels programes específics per a persones dependents.

Aquest servei se presta en el domicili de les persones amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemàtiques familiars especials que els impedeixen dur a terme de manera autònoma les tasques habituals de la vida quotidiana. Mitjançant personal qualificat i supervisat, es proporciona un conjunt d'actuacions preventives, assistencials, educatives, rehabilitadores, de suport psicosocial, domèstiques i d'atenció a



aquestes persones i al seu entorn familiar, a fi que mantinguin l'autonomia personal, la qualitat de vida i la relació amb l'entorn proper.

### Article 8- Persones destinatàries

1. Les persones amb reconeixement de la situació de dependència per aplicació de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
2. Persones en procés de reconeixement de la situació de dependència.
3. Les persones en situació de risc social. Especialment es consideren:
  - les persones que viuen soles i no tenen suport social i/o familiar permanent per atendre les seves necessitats bàsiques.
  - les persones que viuen amb altres persones que no poden atendre les seves necessitats bàsiques.
4. Les persones en situació de maltractament o abandonament.
5. Les persones i/o unitats de convivència amb dificultats d'adaptació social, com ara problemes d'organització de la llar, d'atenció a les persones que formen part de la unitat de convivència, o de relació amb l'entorn per manca d'hàbits o d'habilitats. En particular aquelles amb:
  - manca de capacitat per l'autocura i la relació amb l'entorn.
  - manca de capacitat o hàbits per a l'organització de la llar, per a l'atenció als membres de la família, especialment els infants, i per relacionar-se amb l'entorn.

### Article 9- Característiques

- a) Públic
- b) Polivalent: cobreix una àmplia gama de necessitats de les persones i unitats de convivència .
- c) Normalitzador: usa els canals establerts per satisfer les necessitats.
- d) Domiciliari: se fa preferentment en el domicili de les persones.
- e) Global: considera tots els aspectes o circumstàncies que incideixen en les necessitats de les persones o unitats de convivència.
- f) Integrador: facilita la relació de les persones i unitats de convivència amb la seva xarxa social.
- g) Preventiu: tracta d'evitar i aturar situacions de deteriorament o internaments innecessaris.
- h) Transitori: se manté fins a aconseguir els objectius proposats.
- i) Educatiu: afavoreix l'adquisició i desenvolupament de les capacitats i habilitats de la persona, tot fent que sigui agent del seu propi canvi.
- j) Tècnic: se presta per un equip interdisciplinari i qualificat a través d'un Projecte d'Intervenció social.

### Article 10- Actuacions incloses

**Actuacions de caràcter personal.** Són activitats i tasques que fonamentalment recauen sobre les persones usuàries i s'adrecen a promoure i mantenir l'autonomia personal, a fomentar hàbits adequats de conducta i proporcionar habilitats bàsiques per al desenvolupament personal al domicili i en la relació amb la comunitat.

En l'àmbit de l'atenció personal, es consideren: higiene i cura personal, alimentació, rentat i cura de la roba al domicili, suport al seguiment mèdic i presa de la medicació, mobilitzacions, acompanyaments fora del domicili, suport emocional, suport administratiu, i suport de l'economia domèstica. En l'àmbit de l'aprenentatge d'hàbits, es



consideren: afavorir la pròpia cura personal, manteniment de la llar, socialització, suport en tasques d'atenció i cura a menors, seguiment escolar, pautes d'higiene, pautes d'alimentació, i, en general, totes aquelles accions que fomentin el desenvolupament i l'autonomia personal.

**Actuacions de caràcter domèstic.** Són activitats i tasques adreçades fonamentalment a la cura de la llar com a suport a l'autonomia personal i de la unitat de convivència, com ara: rentat i cura de la roba al domicili, neteja de la llar, neteja de xoc, i altres accions recollides al pla d'atenció social individual. Aquestes actuacions només es donaran conjuntament amb els serveis de caràcter personal.

### **Article 11. Actuacions excloses del servei d'ajuda a domicili**

1. Queden excloses del servei d'ajuda a domicili les actuacions següents:

- a) L'atenció directa a membres de la família o persones convivents que no es considerin persones destinatàries del servei.
- b) L'atenció domèstica que afavoreixi directament altres persones que visquin al domicili i que no estiguin subjectes al pla d'atenció social individual.
- c) Les actuacions de caràcter sanitari que requereixin una formació específica del personal que les realitza, així com actuacions d'altres serveis especialitzats (podologia, perruqueria, etc.).
- d) Totes aquelles actuacions i tasques no previstes al pla d'atenció social individual.

### **Article 12. Jornada i horaris**

El SAD se prestarà tots els dies laborables de l'any de dilluns a divendres de 7'15 a 14'00 hores.

Són situacions excepcionals aquelles en què se determini prestar serveis en horari de dissabte matí per causes degudament justificades.

L'horari de prestació, així com el nombre d'hores, seran fixades pel tècnic municipal d'acord amb les necessitats de cada cas, en funció de la valoració tècnica. Aquest horari podrà ser modificat pel professional responsable del servei en funció de les necessitats d'organització del mateix.

En casos excepcionals ( baixa imprevista de personal o altres circumstàncies semblants) s'anul·larà el servei i s'avisarà a l'usuari. Si l'organització del servei ho permet, se cercarà una alternativa de dia i hora dins la mateixa setmana.

### **Article 13. Vies d'Accés al Servei d'Ajuda a Domicili**

1. L'accés al servei es fa a través dels **serveis socials comunitaris bàsics** de l'Ajuntament de Marratxí per alguna de les formes següents:



a) Accés a través de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, en endavant "Via Dependència".

b) Accés com a prestació bàsica dels serveis socials comunitaris bàsics, en endavant "Via Municipal".

#### Article 14. Intensitat del Servei d'Ajuda a Domicili

Per determinar la intensitat del SAD s'emprarà el terme "hores d'atenció mensual".

**1. Intensitat del Servei per a Persones Usuàries que accedeixen Via Dependència.** La intensitat del servei per aquelles persones que hi hagin accedit pel sistema previst a la lletra a) de l'article 14 d'aquest Reglament estarà en funció de l'establert en la Resolució aprovatòria del Pla Individual d'Atenció, que s'haurà d'ajustar als intervals previstos a l'Annex II del Reial Decret 1051/2013, de 27 de desembre, pel qual es regulen les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, establertes a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Atencions personals domèstiques (segons PIA)	GRAU I	Dependència moderada	Màxim 20 hores mensuals
	GRAU II	Dependència greu	Entre 21 i 45 hores mensuals
	GRAU III	Gran Dependència	Entre 46 i 70 hores mensuals

**2. Intensitat del Servei per a Persones Usuàries que accedeixen Via Municipal.** La intensitat del servei per aquelles persones que hi hagin accedit pel sistema previst a la lletra b) de l'article 14 d'aquest Reglament estarà en funció de la proposta tècnica dels serveis socials comunitaris bàsics de l'Ajuntament de Marratxí.

En qualsevol cas, el SAD per aquesta Via d'Accés tindrà un caràcter transitori. La durada s'estableix per un període màxim d'un any. Se podrà prorrogar després del seguiment tècnic dels serveis socials, sempre que se mantinguin les mateixes circumstàncies que motivaren la concessió i no sigui objecte de prestació mitjançant SAAD.

La intensitat per aquesta Via d'Accés s'ajustarà als paràmetres establerts a la següent taula:

Atencions personals domèstiques (segons valoració tècnica)	Hores setmana		Hores al mes (*)	
	1		4-5	
	2		8-10	
	3		12-15	

(\*) Segons les setmanes del mes.

#### Article 15. Procediment d'Inclusió i Implantació del SAD a través de la Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de Dependència.



L'accés al SAD se farà quan la persona tenguí reconeguda la situació de Dependència i se li hagi prescrit el SAD com a modalitat d'intervenció adient a les necessitats de la persona en el corresponent PIA. En aquest cas l'accés al Servei és directe amb l'aprovació definitiva del PIA.

Les condicions de prestació del Servei quedaran reflectides en el PIA.

L'inici de la prestació del Servei se farà prèvia presentació del Personal Auxiliar del SAD assignat per part del/de la Treballador/a Social responsable del Programa d'Atenció Domiciliària dels serveis socials comunitaris bàsics.

### **Article 16. Procediment d'Inclusió i Implantació del SAD Via Municipal.**

1. La persona interessada o qui la representi legalment ha de presentar la sol·licitud d'accés al SAD a l'Àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament, de conformitat amb el model que es facilitarà a la persona usuària en el moment de la demanda.
2. La sol·licitud s'ha de presentar acompanyada dels documents acreditatius de les circumstàncies econòmiques, de salut, socials i familiars, als efectes de la seva valoració, baremació i determinació del perfil de necessitat, que permetrà assignar el servei més adient en les condicions més adequades, d'acord amb el que s'estableix en aquest Reglament.
3. El tècnic corresponent de l'àrea de Serveis Socials concertarà les entrevistes i farà les visites al domicili de la persona sol·licitant que consideri adequades, per valorar les circumstàncies socials i familiars i les necessitats i emetre un diagnòstic acurat.
4. De tot el procés de valoració, se'n deixarà constància a l'expedient corresponent.
5. En cas d'extrema urgència i/o necessitat suficientment justificada, es podrà iniciar la prestació immediata del servei, a proposta del tècnic/a de serveis socials, sense perjudici de la tramitació de l'expedient.
6. S'elaborarà conjuntament amb l'usuari un pla individual d'intervenció.
7. Se fixaran les condicions econòmiques següents: la quantia a abonar, la persona que s'ha de responsabilitzar del seu pagament i la forma de pagament.
8. La persona usuària ha de prestar expressament la seva conformitat a la proposta mitjançant la signatura del contracte assistencial corresponent.

Aquest contracte assistencial recollirà, com a mínim:

- a) Les dades identificatives de l'usuari i del professional de referència.
- b) El copagament que s'estableixi.
- d) Els drets i els deures de cada part.
- e) Els serveis que es prestaran.



f) La intensitat d'aquests serveis.

g) El cost global del servei.

h) La temporalitat.

i) Els horaris acordats.

9. Periòdicament, i sempre que es produeixin canvis en la situació personal i familiar, o en les condicions organitzatives i pressupostàries del servei, es revisarà el pla d'atenció social. Si aquesta revisió comporta canvis de les condicions recollides al contracte assistencial, es procedirà a actualitzar-lo, sempre intentant l'acord de les dues parts.

### **Article 17. Prioritat del servei**

Les persones que tinguin dret a rebre la prestació dels serveis d'atenció domiciliària, perquè tenen el perfil requerit als apartats anteriors, però no poden gaudir-ne temporalment per manca de capacitat dels serveis, es faran constar en una **llista d'espera** per tal de ser ateses quan les disponibilitats dels serveis ho permetin.

### **Article 18. Suspensió del servei**

Es produeix la suspensió de la prestació del servei per alguna de les circumstàncies següents:

- a) Absència temporal del domicili, de conformitat amb el previst a la normativa de desenvolupament de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, en els casos Via Dependència.
- b) Per ingrés hospitalari o trasllat temporal de la residència habitual.
- c) Modificació temporal de les circumstàncies que donaren origen a la concessió de la prestació del servei.
- d) Incompliment reiterat per part de la persona usuària d'algun dels deures recollits a l'article 21 del present Reglament.
- e) Situació de risc greu per a la integritat física, psíquica i/o la salut de la persona professional que realitzi el servei, per qualsevol circumstància generadora de perill, i quan no hi hagi possibilitat d'aconseguir els objectius mínims marcats.
- f) Qualsevol altra causa que dificulti o impedeixi temporalment el funcionament normal del servei.

### **Article 19. Extinció del servei**

Es consideren motius d'extinció de la prestació del servei els següents:

1. Defunció de la persona beneficiària.
2. Renúncia expressa de la persona beneficiària o del seu representant legal.
3. Canvi de municipi de residència.
4. Incompliment dels acords de la prestació.



5. Manca de col·laboració de la família o de l'usuari.
6. Modificació permanent de la situació que va determinar l'inici del servei.
7. Dificultar de manera greu i comprovada les tasques dels professionals que intervenen en el SAD.
8. Per qualsevol altra causa que impossibiliti el funcionament normal del servei.

## Article 20. Drets de les persones usuàries

Les persones usuàries del SAD tenen els drets següents:

- a) Dret a la seva intimitat d'acord amb la seva situació i les seves característiques, al respecte a les seves eleccions, així com a la preservació de la seva privacitat, i a la confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en els seus expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- b) Dret a accedir al servei i gaudir-ne en condicions d'igualtat amb les altres persones, sense cap discriminació en el tractament per raó de lloc de naixement, ètnia, gènere, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- c) Dret a una informació veraç, suficient, entenedora i adequada a les seves necessitats, sobre els serveis d'atenció domiciliària.
- d) Dret a rebre informació dels criteris d'adjudicació i les prioritats d'atenció dels serveis d'atenció domiciliària. Les persones menors d'edat o persones incapacitades han de ser també informades tenint en compte el grau de comprensió i han de ser escoltades i es tindrà en consideració la seva opinió.
- e) Dret a la participació en el procés d'avaluació i a escollir lliurement el tipus de mesures entre les opcions que els siguin presentades, i també a participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció que s'acordi.
- g) Dret a rebre voluntàriament el servei. Qualsevol intervenció al domicili requereix el consentiment específic i lliure de les persones destinatàries del servei o la del seu representant legal.
- h) Dret a rebre una atenció personal integral i continuada, adequada a les seves necessitats.
- i) Dret a tenir assignat un o una professional de referència que faci la interlocució principal i assegurï la coherència, la coordinació amb altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció.
- j) Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits, llevat que la renúncia afecti els interessos de menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- k) Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per a la seguretat física de la persona o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades han de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial i han de ser comunicades al Ministeri Fiscal.
- o) Dret a conèixer el reglament intern del servei i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible.
- p) Dret a conèixer el cost del servei i, si escau, a conèixer la seva contraprestació econòmica.





## **Article 21. Deures de les persones usuàries**

Són deures de les persones usuàries:

- a) Deure de facilitar dades personals i familiars verídiques i de presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a la valoració i l'atenció a la seva situació.
- b) Deure de complir els acords relacionats amb el servei i seguir el pla d'atenció social individual i les orientacions del personal professional, així com de comprometre's a participar activament en el procés.
- c) Deure de comunicar els canvis que es produeixin en la seva situació personal i familiar.
- d) Deure de destinar les prestacions rebudes a la finalitat per a les quals han estat concedides.
- e) Deure de retornar els diners rebuts indegudament.
- f) Deure de participar en el cost del servei en les condicions que normativament s'estableixin.
- g) Deure d'observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i col·laboració.
- h) Deure de respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis d'atenció domiciliària com a persones i com a professionals i d'atendre les seves indicacions.
- i) Deure de complir les normes i els procediments del servei d'atenció domiciliària.

## **Article 22. Copagament**

Les persones en situació de dependència reconeguda se regiran pels preus que estableix la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, regulat pel Conveni signat amb l'Ajuntament de Marratxí que fa referència a la gestió del Servei bàsic d'Ajuda a Domicili per a persones amb grau reconegut de dependència.

Les persones que no tenen grau de dependència reconeguda se regiran pel que disposa l'Ordenança municipal Fiscal en vigor.

El preu, segons el previst a l'ordenança fiscal reguladora del preu públic per a la utilització del Servei bàsic d'Ajuda a Domicili, és de 10€/hora. El servei que se devengarà serà com a mínim de 30 minuts i la resta de la prestació es liquidarà per fraccions de 15 minuts.

L'Ordenança fiscal estableix un barem econòmic per determinar en quines circumstàncies les persones usuàries resten exemptes total o parcialment del copagament del servei.

Per a la determinació de les hores de servei efectivament realitzades els/les treballadors/s familiars que realitzin el servei signaran, conjuntament amb l'usuari, una fitxa a la qual s'indicarà el temps efectivament dedicat al servei.

En finalitzar el mes es computarà el total d'hores realitzades i l'Ajuntament expedirà una liquidació de la prestació del servei de forma mensual que es cobrarà al subjecte passiu mitjançant domiciliació bancària.



Deixar de fer efectiu el copagament no comporta que el servei se deixi de prestar automàticament, sense perjudici de les actuacions pertinents per part dels serveis municipals de recaptació. Si es dóna aquesta situació, els serveis socials municipals faran la revisió del cas, amb l'objectiu de determinar si les circumstàncies de la persona usuària han variat i si el servei s'ha de continuar prestant o no.

## Capítol 4. El Servei de Menjar a Domicili

### Article 23. Definició

Consisteix en la provisió de menús i la seva distribució en els domicilis particulars de les persones grans i/ o que tenen dificultat d'autonomia, donant suport a les famílies i garantint una alimentació adequada.

### Article 24. Destinataris

Aquest Servei s'adreça als ciutadans de Marratxí que reuneixen els següents requisits:

- Empadronament a Marratxí.
- Majors de 65 anys amb problemàtica greu de salut i/o amb limitacions importants de l'autonomia, presentant dificultats físiques o psíquiques per poder elaborar el menjar.
- Persones amb discapacitat física, amb valoració prèvia de l'organisme competent, que es trobin en la mateixa situació que el col·lectiu anterior.
- Excepcionalment, el Servei podrà adreçar-se a altres col·lectius que es troben temporalment amb una situació de dificultat per atendre les necessitats nutricionals per malalties greus, períodes de convalescència sense familiars, o altres situacions de limitació temporal de l'autonomia.

En qualsevol cas, la prioritat del Servei seran les persones en situació de risc social, de maltractament o abandonament.

### Article 25. Característiques del servei

El Servei s'oferirà en diferents modalitats:

- complet (dinar i sopar) o sols dinar (sense sopar). En ambdues modalitats es proporcionaran 2 litres de llet setmanals.
- amb freqüència diària o per dies concrets de la setmana.
- temporal, durant un període delimitat (amb data d'inici i final explicitats), o amb caràcter permanent i subjecte a actualitzacions periòdiques.

El servei cobrirà tots els dies de l'any. Els dies 24 i 25 de desembre, 1 i 6 de gener, se distribuirà un menú especial, sempre tenint en compte el menú basal de cada usuari.



El repartiment del menjar es realitzarà els dies:

Dilluns, dimecres, divendres i dissabtes, amb cada una d'aquestes entregues també s'entregarà el menú del dia següent (dimarts, dijous i diumenge), a excepció del divendres que sols es servirà el menú d'aquest dia. En cas de que algun dels dies en que hi ha repartiment fos festiu, l'entrega es realitzarà el dia laborable anterior. L'horari de repartiment als domicilis es farà dins la franja horària màxima entre les 8.30 a les 13.00h. Se comunicarà a cada usuari l'hora aproximada de lliurament del menjar al seu domicili i que estarà en funció del lloc que ocupa dins la ruta de distribució que es segueix.

A les persones usuàries se'ls hi lliurarà en el seu domicili els menjars durant el període que es trobin d'alta al Servei. El personal de repartiment se presentarà en el domicili de l'usuari convenientment uniformat i amb la corresponent acreditació que s'exhibirà en lloc visible.

La distribució es realitzarà en els envasos i embalatge ajustats a la normativa vigent respecte a l'envasament, etiquetatge i condicions de transport de menjars preparats.

El repartidor instruirà a l'usuari o al seu curador en el procediment correcte per preparar els aliments per ser consumits i s'encarregarà de guardar els envasos a la gelera, retirar els menjars caducats i revisar la temperatura del frigorífic. Igualment, informará i assessorará als usuaris en aquelles qüestions i dubtes que presentin respecte del Servei.

Com a forma de facilitar el Servei a les persones amb dificultats de mobilitat, l'empresa que distribueix el menjar a domicili podrà custodiar claus de l'entrada de l'edifici quan aquest no compti amb porter automàtic. Igualment podrà custodiar la clau del domicili de l'usuari, a petició d'aquest, en aquells casos en els que aquest tingui grans dificultats de mobilitat per acudir a la porta o, per dificultats de sordesa, no pugui sentir el timbre.

En cas d'absència de forma ocasional en el domicili, el lliurament s'efectuarà en el domicili fixat a tal efecte pel propi usuari en la sol·licitud d'admissió en el Servei, que en tot cas, serà un domicili proper o contigu al domicili de l'usuari. No es podrà fer ús d'aquest segon domicili d'entrega de forma habitual o continuada.

## **Article 26. Tramitació de sol·licituds.**

1. La persona interessada o qui la representi legalment ha de presentar la sol·licitud d'accés al SMD a l'Àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament, de conformitat amb el model que es facilitarà a la persona usuària en el moment de la demanda.

2. La sol·licitud s'ha de presentar acompanyada dels documents acreditatius de les circumstàncies econòmiques, de salut, socials i familiars, als efectes de la seva valoració, baremació i determinació del perfil de necessitat, que permetrà assignar el servei més adient, d'acord amb el que s'estableix en aquest Reglament.

3. El tècnic corresponent de l'àrea de Serveis Socials concertarà les entrevistes i farà les visites al domicili de la persona sol·licitant que consideri adequades, per valorar les circumstàncies socials i familiars. Igualment comprovarà que hi ha els electrodomèstics necessaris per donar el servei (gelera i microones). En cas de necessitat o manca d'aquests aparells, gestionarà la incidència. Finalment emetrà una proposta de prestació del servei.

4. De tot el procés de valoració, se'n deixarà constància a l'expedient corresponent.



5. La persona usuària ha de prestar expressament la seva conformitat a la proposta mitjançant la signatura del contracte assistencial corresponent.

Aquest contracte assistencial recollirà, com a mínim:

- a) Les dades identificatives de l'usuari.
- b) Adreça on s'ha de fer l'entrega.
- c) Segona adreça d'entrega per a situacions d'absència puntual en el domicili habitual.
- d) Data prevista d'inici de prestació del servei.
- e) Tipus de servei i de dieta.
- f) Freqüència.
- b) El copagament que s'estableixi.
- d) Els drets i els deures de cada part.
- h) Data de finalització en els casos temporals.

#### **Article 27. Prioritat**

Les persones que tinguin dret a rebre la prestació del servei de menjar a domicili, perquè tenen el perfil requerit als apartats anteriors, però no poden gaudir-ne temporalment per manca de capacitat dels serveis, es faran constar en una **llista d'espera** per tal de ser ateses quan les disponibilitats dels serveis ho permetin.

#### **Article 28. Suspensió**

El servei se suspendrà temporalment a petició de l'usuari per les següents causes:

1. Ingress hospitalari.
2. Per altres causes, sempre amb comunicació prèvia a l'Àrea de Serveis Socials.

#### **Article 29. Extinció**

Es consideren motius d'extinció de la prestació del servei els següents:

1. Defunció de la persona beneficiària.
2. Renúncia expressa de la persona beneficiària o del seu representant legal.
3. Canvi de municipi de residència.
4. Modificació permanent de la situació que va determinar l'inici del servei.
5. L'ocultació o falsedat en les dades que s'havien tingut en compte per a la concessió del servei.
6. Incompliment de les condicions establertes per a l'ús del servei.



7. L'ingrés residencial de l'usuari.

8. Altres causes de caràcter greu que impossibilitin la prestació del servei.

### **Article 30. Drets dels usuaris**

Els usuaris del servei de menjar a domicili tindran els següents drets:

1. Rebre el servei en condicions adequades.
2. Rebre un tracte de deferència i respecte dins la relació que mantingui amb els professionals del servei.
3. Rebre informació puntual de les modificacions que puguin produir-se en la prestació del servei.
4. A la intimitat i a la confidencialitat.
5. Exercir el seu dret de queixa conforme a les disposicions vigents.

### **Article 31. Deures dels usuaris**

1. Atendre puntualment el pagament de la quantia al seu càrrec i que tingui establert per raó del servei.
2. Comunicar qualsevol anomalia que pugui sorgir en la prestació del servei.
3. Comunicar qualsevol canvi que es produeixi en la situació personal, familiar, econòmica i de salut.

### **Article 32. Copagament**

El preu del servei de menjar a domicili és el que està establert a l'Ordenança Fiscal vigent.

L'Ordenança fiscal estableix un barem econòmic per determinar en quines circumstàncies les persones usuàries resten exemptes total o parcialment del copagament del servei.

### **DISPOSICIÓ FINAL**

Aquest reglament entrarà en vigor un cop es publiqui en el Butlletí Oficial de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears la seva aprovació i el text íntegre, i hagi transcorregut el termini de quinze dies hàbils que preveu l'article 70.2 en relació a l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local.

