

Codi de verificació	 3W3P10453T0B2V5B14ZE
Procediment: N370 Reglaments municipals	
Expedient: 17189/2022	Document: 117714/2024

ANUNCI

El Ple de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès, en la sessió de data 18-03-2024 va adoptar l'acord d'aprovar inicialment l'establiment, amb caràcter formal, del servei públic municipal del Servei d'Atenció Social de Proximitat (SAP) i la modificació del Reglament que reguli el servei, la part dispositiva del qual diu:

“Primer.- APROVAR inicialment l'establiment, amb caràcter formal, del Servei d'Atenció Social de Proximitat, que inclou la memòria i el projecte de servei tot considerant la forma directa de prestació del servei, mitjançant contracte de serveis a tercers, sostenible i eficient, així com del text del Reglament del Servei d'atenció social de proximitat de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès, modificat i redactat per la Comissió d'Estudi, en els termes indicats, sense perjudici d'allò que al respecte pugui dir l'informe de la Intervenció municipal.

Segon.- SOTMETRE A INFORMACIÓ PÚBLICA l'expedient complet pel termini de trenta dies, a fi que s'hi puguin presentar al·legacions i reclamacions, mitjançant la inserció dels anuncis corresponents al Butlletí Oficial de la Província, al tauler d'edictes electrònic de l'Ajuntament, al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya i a un diari local. El termini d'informació pública començarà a comptar a partir de l'endemà de la darrera publicació.

Tercer.- DISPOSAR que si no s'hi formula cap al·legació ni reclamació durant el termini d'informació pública i d'audiència als interessats, l'establiment del servei formal de transport col·lectiu adaptat al municipi, amb la memòria justificativa i el projecte d'establiment que el motiva, així com el Reglament del servei, quedaran aprovats definitivament sense necessitat de cap tràmit ulterior, i es procedirà directament a la seva publicació en aplicació del que disposa l'article 178.1.c) del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la llei municipal i de règim local de Catalunya (TRLRMLC)

Quart.- PUBLICAR al Portal de Transparència de l'Ajuntament, l'estat de tramitació en que es troba l'expedient, en compliment del que disposa l'article 10 de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació i bon govern.

ANNEXOS

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA D'ESTABLIMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL DE PROXIMITAT

1. Antecedents

Per Decret d'Alcaldia número 5004/2023 de data 27-10-2023 s'ha iniciat expedient per l'establiment del servei públic de municipal de Servei d'Atenció social de Proximitat i a l'hora es va disposar la redacció d'aquesta memòria, així com el projecte d'establiment i el reglament sobre el règim jurídic de la prestació del servei com a documents que necessàriament han de configurar l'expedient.

La finalitat d'aquesta memòria és justificar la necessitat i conveniència de l'establiment del servei esmentat des del punt de vista social, jurídic, econòmic i organitzatiu.

1. Justificació envers la matèria de què es tracti

En el marc del que estableix la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya, els Serveis socials bàsics consisteixen en un conjunt d'accions professionals que tenen l'objectiu d'atendre les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies i grups. Aquestes actuacions contribueixen a la prevenció de les problemàtiques socials, el tractament de les situacions més vulnerables i l'atenció a les persones en situació de dependència i discapacitat.

L'article 17 de la llei de Serveis socials estableix com una de les funcions dels serveis socials bàsics els serveis d'atenció domiciliària.

La cartera de de serveis socials estableix com a servei de prestació garantida els serveis d'atenció domiciliària i els serveis de les tecnologies de suport i cura, i els defineix de la següent forma:

- Servei d'atenció domiciliària com el conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal. El servei es pot complementar amb altres modalitats d'atenció.
- Servei de les tecnologies de suport i cura: Modalitat de servei d'atenció domiciliària el qual, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent de la persona amb l'exterior. Aquest servei es presta mitjançant el suport d'un equip de professionals i de les tecnologies més adequades, en concret, telealarma i teleassistència.

També s'estableix que aquests es poden complementar amb altres serveis de suport en l'entorn domiciliari.

Els **Serveis d'Atenció social de Proximitat (SAP)** constitueix un conjunt organitzat de prestacions de servei destinades a millorar la situació de les persones amb manca, total o parcial, d'autonomia personal i/o amb dificultats socials i estan formats pels següents serveis:

- Servei d'atenció domiciliària (SAD)

Servei que comprèn dues modalitats de servei que es poden prestar de forma conjunta o de forma separada:

- o Atenció personal: conjunt d'activitats de suport en el propi domicili de la persona o família, desenvolupades per professionals especialitzats, en situacions de manca d'autonomia física, psíquica o social, i en situacions de dependència. Ofereix: suport en la realització d'activitats de cura personal (higiene, mobilitzacions, vestir...), suport a la llar (compra, preparació d'àpats...), suport en activitats relacionades amb l'ajuda familiar i comunitària (instruir en tècniques de suport a familiars, afavorir la relació amb altres serveis...) i suport en l'organització familiar per potenciar l'autonomia personal i familiar.
- o Neteja de manteniment de la llar

El número de persones ateses en el servei en els darrers anys, ha estat el següent:

ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (atenció personal i neteja)	2019	2020	2021	2022
Número persones ateses durant l'any	855	776	733	770

En l'actualitat el servei s'està prestant fora del contracte i el seu cost s'està assumint amb factures extrajudicials de crèdit. Es va publicar la licitació del servei però en el Ple de 10-05-23 es va haver d'aprovar el desistiment per l'estimació per part del Tribunal Català de de Contractes del Sector públic, d'un recurs interposat per l'Asociación Española de Entidades de atención domiciliaria.

Actualment s'està treballant en la nova licitació.

- Servei d'àpats a domicili

Servei de preparació i lliurament d'àpats equilibrats i saludables al domicili de la persona usuària, prèvia valoració tècnica de Serveis socials.

El número de persones ateses en el servei en els darrers anys, ha estat el següent:

APATS A DOMICILI	2020	2021	2022
Número persones ateses durant l'any	69	98	112

A l'actualitat, el servei està aturat a l'espera de la licitació.

- LOPE (localitzador personal)

El LOPE és un sistema de localització de persones que funciona a través de la instal·lació d'una aplicació que s'instal·la a un dispositiu (rellotge intel·ligent- smartwatch) i està connectat a una centre d'atenció (24h/365) que permet la localització geogràfica de la persona, la configuració d'alarmes d'entrada i sortida en àrees de perill/seguretat, així com alarmes de velocitat. En cas d'emergència s'intervé avisant als familiars o persones de contacte, o als serveis d'emergències corresponents.

El número de persones ateses en el servei en els darrers anys, ha estat el següent:

LOCALITZADOR PERSONAL	2019	2020	2021	2022
Número de persones ateses durant l'any	19	21	21	16

El servei de LOPE es presta a través de Creu Roja i està pendent de licitar.

- Teleassistència

És una modalitat de servei social d'atenció domiciliària que amb la tecnologia adequada permet detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida i garantir la comunicació permanent de la persona amb l'exterior. El servei permet a les persones usuàries disposar d'atenció immediata, mitjançant un aparell connectat a un centre d'atenció. Ofereix: suport les 24 hores al dia i els 365 dies de l'any, una actuació immediata en situació d'emergència, seguiment per part dels/de les professionals de l'equip del servei local de teleassistència, i instal·lació de detectors de seguretat (gas, fum, mobilitat,...) quan es valori com a necessari.

El número de persones usuàries del servei en els darrers anys ha estat de:

TELEASSISTÈNCIA	2019	2020	2021	2022
Número persones ateses durant l'any	2159	2207	2398	2452

La prestació del servei de teleassistència es presta a través de l'adhesió al Servei Local de Teleassistència de la Diputació de Barcelona 2021-2024.

- Banc de productes de suport

El banc de productes de suport és un servei que engloba l'assessorament tècnic gratuït i personalitzat per part d'un/a terapeuta ocupacional, per valorar les adaptacions necessàries al domicili de les persones amb la finalitat de facilitar-ne l'accessibilitat, i que ofereix, en condicions de cessió, productes de suport que milloren l'autonomia de la persona o en faciliten la seva atenció en el domicili.

Està previst preparar la licitació d'aquest servei per poder-lo iniciar l'any 2024. S'ha presentat el projecte del servei a la Fixa 50 (SAED Serveis d'atenció a l'entorn domiciliari) del Contracte Programa 2022-2025 del Departament de drets Socials de la Generalitat de Catalunya i s'ha atorgat una subvenció.

2. Justificació jurídica

El Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya estableix a l'Art. 67 c), que els municipis, independentment o associats, tenen que prestar els Serveis socials i els contempla com a un servei mínim a prestar per els municipis de més de 20.000 habitants. També estableix que el finançament ha d'incloure els serveis socials de la població establerts legalment com a obligatoris.

La Llei 7/85 de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim local, en l' Art. 25.2 e) estableix que el municipi té competència pròpia en l' "Avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social" i en l'Art. 26.1 c) que el municipi ha de prestar el servei d'avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc de exclusió social.

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, a l'Art 12 atribueix a l'Administració local la competència de participació en la gestió de del sistema d'atenció a la dependència.

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya estableix a l'article 31, com a competències del municipi, "Crear i gestionar els serveis socials necessaris, tant propis com delegats per altres Administracions" (art. 31.1.b) i "Complir les funcions pròpies dels serveis socials bàsics" (art. 31.1.e), mentre que l'article 16 preveu que "els serveis socials bàsics inclouen els equips bàsics, els serveis d'ajuda a domicili i de teleassistència i els serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents", l'article 17 contempla entre les funcions d'aquests serveis socials bàsics "Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal" (art. 17.d) i "Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència" (art. 17.i).

En exercici de les competències anteriors i de conformitat amb allò que preveu l'article 158 i 159 del Decret 179/1995, de 13 de juny, que aprova el *Reglament d'obres, activitats i serveis de les Entitats Locals de Catalunya*, l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès estableix el *Servei d'atenció social de proximitat*, que es concreta en les prestacions recollides en el Reglament aprovat el 18 de juny de 2018

Per tot l'exposat, l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès està plenament capacitat per a l'establiment del serveis esmentats havent de seguir el procediment i la tramitació que estableix el Reglament d'obres, activitats i serveis, aprovat per Decret 179/1995, de 13 de juny (ROAS) i, en concret, atès que el servei es prestarà en règim de lliure concurrència, els articles 158 a 160.

3. Justificació organitzativa¹

El servei a establir es pot prestar, en principi, mitjançant qualsevol de les formes de gestió previstes legalment. En el cas que ens ocupa, per les característiques del servei la forma que es valora més adequada és la gestió directa amb la possibilitat que la prestació pugui ser objecte de contractació externa si es dona el cas que l'Ajuntament no disposa de l'estructura ni els recursos necessaris per prestar-los.

En virtut d'aquesta modalitat de gestió directa, el pressupost municipal haurà de preveure els crèdits necessaris pel funcionament del servei ja sigui amb recursos humans propis (Capítol 1) o amb recursos contractats a empreses externes especialitzades (Capítol 2)

Des del punt de vista organitzatiu, la responsabilitat del servei recau en l'Àmbit de Drets socials, concretament en el Serveis de Serveis socials que ha de dotar dels llocs de treball que s'indiquen tot seguit per la direcció, coordinació i seguiment dels servei:

- Llettrada d'Assessoria jurídica
- Cap de Servei de Serveis socials
- Cap Secció de Serveis de proximitat i atenció a la dependència
- 1 tècnic mitjà especialitzat en treball social.
- 1 tècnic de d'integració social (tècnic auxiliar)
- 2 Administratives

4. Justificació econòmica

La previsió de despeses i ingressos dels Serveis d'Atenció social de Proximitat s'ha realitzat basant-se amb la previsió de costos i despeses per a cada una de els modalitats dels serveis. S'ha tingut en compte tant els costos de personal propi municipal, d'informàtica, oficines, l'aplicació informàtica de gestió del servei , com els costos que suposa la prestació directa del servei .

La previsió de despeses i ingressos per l'any 2024 és la següent:

	Despeses	Ingressos	Grau de cobertura
Teleassistència	263.045,90 €	37.845,56 €	14,4%
LOPE	31.004,21 €	0,00 €	0,0%
Servei d'ajut a domicili	3.135.736,98 €	1.464.489,51 €	46,7%
Àpats a domicili	173.228,06 €	0,00 €	0,0%
Banc de productes de suport	176.271,90 €	16.270,98 €	9,2%
	3.779.287,05 €	1.518.606,05 €	40,2%

Segons informe econòmic, el cost previst per al servei per a l'any 2024 és de 3.779.287,05 € i els ingressos previstos són de 1.518.606,05 €, donant cobertura a un 40,2 % del cost del servei. Per aquest motiu, no podem considerar que es doni una situació de sostenibilitat econòmica.

Segons estableix l'art. 44 de la Llei reguladora de les hisendes locals, l'import a cobrir pels preus públics és del 100% del cost dels serveis, tret que existeixin raons socials o d'interès públic.

Els Serveis d'Atenció social de Proximitat, en totes les seves modalitats van adreçats a millorar la situació de les persones amb manca, total o parcial, d'autonomia personal i/o amb dificultats socials, i per tant es poden considerar com a serveis d'interès públic i social i, per aquest motiu

cal que l'Ajuntament estableix en els pressupostos les dotacions econòmiques oportunes per cobrir-ne la diferència.

PROJECTE D'ESTABLIMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL DE PROXIMITAT

1. Característiques del servei:

Els Serveis d'Atenció Social de Proximitat (SAP) constitueix un conjunt organitzat de prestacions de servei destinades a millorar la situació de les persones amb manca, total o parcial, d'autonomia personal i/o amb dificultats socials.

Els seus objectius són:

- Potenciar l'autonomia personal i de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn habitual, tot promovent la seva participació i l'adquisició de competències personals.
- Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal, donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per circumstàncies diverses, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Donar suport a persones i/o unitats de convivència amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament i/o la recuperació de les capacitats personals.
- Donar suport a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència, prevenint actuacions de crisi com a conseqüència d'una sobrecàrrega emocional que deteriori o disminueixi la qualitat de vida a les seves llars.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que no podrien continuar vivint en el seu domicili (per causes físiques, psíquiques o socials) sense l'ajuda o suport del Servei.

MODALITATS DE SERVEIS D'ATENCIÓ SOCIAL DE PROXIMITAT

A- SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD)

El servei d'atenció domiciliària (SAD) és un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen en el domicili de la persona o en el seu entorn, oferint una atenció integral a persones i/o unitats de convivència que tenen dificultats per romandre o desenvolupar-se en el seu medi quotidià. La finalitat del servei és proporcionar una millor qualitat de vida a les persones, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari, per tal de:

- Possibilitar que les persones i famílies puguin romandre en el seu domicili i en el seu entorn habitual el màxim de temps possible i amb la màxima qualitat de vida.
- Donar suport a persones i/o famílies amb dificultats per afrontar les responsabilitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament de les capacitats personals.
- Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- Donar suport a l'organització familiar, complementant i compensant la seva tasca en l'atenció a les necessitats de tots els seus membres, especialment aquelles que comportin un deteriorament personal i social.
- Donar suport en el desenvolupament de les funcions parentals, de criança i educatives a les famílies amb infants i/o adolescents.
- Potenciar l'autonomia personal i familiar per a la integració en l'entorn habitual tot promovent la seva participació.

- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència o de fragilitat.
- Ser element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.
- Optimitzar els recursos existents, incorporant recursos i actius de la comunitat i evitant la duplicitat de les actuacions al llarg del procés d'atenció.

Població destinatària

Persones i/o unitats de convivència que es troben, per motius físics, psíquics o socials, en situació de dependència i/o manca d'autonomia temporal o permanent, negligència o incapacitat per poder realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana i garantir l'adequat desenvolupament personal i familiar. Especialment persones que:

- Viuen soles i no tenen suport social i/o familiar permanent per atendre les seves necessitats bàsiques.
- Viuen amb altres persones que necessiten suport per atendre les seves necessitats bàsiques.
- Persones i/o famílies en situació de risc social per:
 - Manca de capacitat o hàbits per l'autocura.
 - Manca de capacitat o hàbits per a l'organització de la llar, familiar i per l'atenció als membres de la família, especialment dels infants i la seva relació amb l'entorn.

Classificació del servei:

Cal diferenciar dues classificacions del servei:

1. Serveis que donen suport a persones en situació de dependència reconeguda legalment per la Llei 39/2006 de Promoció de l' Autonomia Personal i Atenció a les Persones en situació de dependència (LAPAD), anomenats **SAD dependència**
2. Serveis que donen un suport socioeducatiu o un suport a persones en situació de risc, fragilitat o vulnerabilitat temporal, anomenats **SAD social**.

Modalitats del servei d'atenció domiciliària:

1- Servei d'atenció personal

Conjunt de prestacions de suport personal, familiar, social i educatiu a la persona beneficiària del servei.

Les tasques a realitzar poden ser de tipus assistencial, educatives i socialitzadores, i de forma complementària de tipus preventiu.

Tasques assistencials

- Higiene Personal
 - Higiene corporal complet
 - Rentat de parts corporals
 - Rentat de cap
 - Aplicació de cremes / Afaitar només amb màquina d'afaitar
 - Suport en vestir-se / canvi de roba

- Transferències dins de la llar
 - Llevar i enllitar
 - Caminar i asseure's
 - Suport a transferències / mobilitzacions / canvis posturals en situacions de dependència
- Utilització d'aparells tècnics i de mobilització si la persona ho requereix (grues, cadires de rodes, cadires de bany,...)
- Cura i control de l'alimentació
 - Organització i supervisió d'àpats
 - Preparació i cuinat d'aliments
 - Compra d'aliments bàsics per la persona usuària
 - Ajut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari
- Activitats d'estimulació cognitiva en el domicili.
- Cura de la salut i control de l'alimentació
 - Control de la medicació
 - Administració de la medicació (seguint pauta mèdica)
 - Realització de petites cures sempre que no existeixi cap risc per l'evolució de la malaltia, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari
 - Seguiment mèdic
 - Supervisió del control de nivell de glicèmia (no implica acció de punció)
- Suport a les persones cuidadores no professionals
 - Suport i acompanyament emocional
 - Instrucció de tècniques de cura
 - Suplir a la persona cuidadora per proporcionar descans o per participar a alguna activitat.
- Activitats relacionades amb l'ajut a la llar
 - Fer gestions i compres per la persona usuària
 - Organització i administració de la llar
 - Organització de les tasques domèstiques.
 - Organització de compres.
 - Supervisió de l'economia domèstica.
 - Suport a la persona usuària el l'ordre de la llar
 - Suport en l'organització quotidiana de l'habitatge (endreçar, organitzar espais, manteniment de la neteja , retirada de les escombraries domèstiques...)
 - Manteniment i cura de la roba (rentat, estendre, planxat i repàs de la roba de la llar)
 - Altres (organització de la documentació, organització d'armaris, despenjar cortines,...)
- Acompanyaments fora de la llar
 - Acompanyaments mèdics quan no és possible des de la xarxa familiar i social
 - Acompanyament per a la realització de la compra
 - Acompanyaments a la realització de gestions
 - Acompanyament a l'exterior per facilitar la vinculació a activitats comunitàries i veïnals, per tal d'evitar situacions de solitud i aïllament

Quan alguna de les tasques anteriorment esmentades d'atenció personal (higiene personal, ajudar a aixecar del llit, ajudar en la preparació dels àpats, etc.) ho requereixi, s'entén que s'inclouen tasques complementàries com, per exemple: deixar en condicions correctes de

neteja i ordre el bany, la cuina o fer el llit. Aquesta tasca es realitzarà amb independència que existeixi el servei de neteja de la llar en el mateix domicili

Tasques educatives i socialitzadores

- Recuperació i/o adquisició d'hàbits de la vida quotidiana i de relació amb els membres de la família: higiene, alimentació, salut, organització de la llar, organització de l'economia familiar, acompanyament escolar (deures, reunions, puntualitat,...), suport, acompanyament i organització del temps de lleure.
- Assessorament i ensinistrament en l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb l'atenció a la infància, persones grans o en situació de dependència, la cura personal i la cura de la llar i l'organització domèstica.
- Facilitar pautes d'hàbits saludables, de nutrició, d'autoconeixement del propi estat de salut i d'atenció als controls mèdics periòdics.
- Assessorament tècnic tant pels canvis posturals, com en la utilització d'instruments i dispositius tecnològics tant a la persona usuària com en el seu entorn cuidador.
- Tasques educatives amb la persona cuidadora familiar per ajudar-la a millorar la seva capacitat de cura.
- Acompanyament fora de la llar per participar en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social amb l'objectiu de reforçar les capacitats personals, promoció social i reforçar les xarxes relacionals
- Aprenentatge en les gestions (mèdiques, administratives,...)
- Motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats, estimulació de les capacitats de la persona per potenciar la seva autonomia personal.
- Tasques socialitzadores: facilitar la participació en activitats de promoció social i de relació amb la xarxa veïnal i comunitària

Tasques preventives

Tots els serveis d'atenció personal han d'incloure de forma complementària tasques preventives d'observació de la situació i de seguiment de l'estat de la persona usuària i el seu entorn, sempre que sigui possible. Aquestes tasques inclouen:

- Observació, detecció i informació de possibles situacions de risc a l'entorn de residència habitual i l'entorn social de la persona usuària.
- Detecció i informació de canvis en l'entorn o en la situació de la persona usuària que afectin al seu nivell d'autonomia i per tant a les seves necessitats.
- Altres tasques identificades dins del pla de treball pels referents de Serveis Socials

2- Neteja de manteniment

Servei de neteja de manteniment de la llar.

Compren les següents tasques:

- Neteja del bany i de la cuina
- Neteja dels vidres del domicili
- Neteja dels alts dels armaris i llums

- Escombrar i fregar el terra
- Treure la pols
- Netejar persianes i cortines
- Neteja dels espais exteriors, només balcons i galeries (no es fa neteja de jardins, ni de patis, ni de porxos ni d'escaleres comunitàries).
- Retirada de les escombraries domèstiques del dia a dia, de la persona usuària
- Cura de la roba: rentar i planxar

La persona beneficiària del servei haurà de disposar i aniran al seu càrrec, els estris i productes necessaris per la realització de les tasques de neteja.

Tasques excloses en el servei d'atenció personal i el servei de neteja de manteniment

S'exclouen expressament, els serveis i prestacions següents:

- Atendre a altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com beneficiàries de la prestació del SAD en el pla de treball que ha servit de base per a l'aprovació del servei d'ajuda a domicili.
- Les funcions i tasques de caràcter, exclusivament, sanitari que requereixin una especialització.
- Neteja d'espais comunitaris i jardins
- Aquelles tasques que suposin risc físic per la persona treballadora que presti el servei o que posin en perill la seva seguretat i salut, de conformitat amb la normativa de prevenció de riscos laborals.

Personal necessari

1- Perfils professionals i funcions

Treballadors/res d'atenció personal

Els /les treballadors/es d'atenció personal realitzaran les tasques definides per al servei d'atenció personal

En cap cas podran realitzar tasques sanitàries que precisin de titulació acadèmica de la branca sanitària.

Podem distingir tres perfils professionals en funció a qui va adreçada l'atenció:

- *Treballadores d'atenció directe a gent gran*

Els /les treballadors/es d'atenció personal a gent gran hauran d'estar en possessió de la titulació de treballador/a familiar, cicle formatiu de grau mig com a tècnic/a en atenció sociosanitària, el d'auxiliar d'ajuda a domicili, o el d'auxiliar de geriatría.

- *Treballadores d'atenció personal per persones adultes i persones amb discapacitat o dependència*

Els /les treballadors/es d'atenció personal a persones adultes i persones amb discapacitat o dependència hauran d'estar en possessió de la titulació de treballador/a familiar, cicle formatiu de grau mig com a tècnic/a en atenció sociosanitària o, el d'auxiliar d'ajuda a domicili.

- *Treballadors/es d'atenció directe adreçades a famílies amb infants i persones amb discapacitat que requereixin una intervenció socioeducativa*

Els /les treballadors/es d'atenció personal a famílies amb infants i a persones amb discapacitat que requereixin una intervenció socioeducativa hauran d'estar en possessió de la titulació de Cicle de grau superior en Integració social.

Auxiliars de la llar

Els/les auxiliars de la llar realitzaran les tasques del servei de neteja de manteniment

Els/les auxiliars de la llar hauran d'estar en possessió de certificat escolar, o equivalent. També serà necessari que tinguin una preparació específica per poder prestar el servei amb qualitat, tenint en compte les característiques de la població beneficiària.

Coordinadors/es tècnics/ques

Els/les coordinadors/es tècnics/ques hauran de disposar de la diplomatura o grau universitari en treball social o educació social.

Son les referents en la gestió dels serveis i acompliran les següents funcions:

- Responsable de les altes dels serveis. Planificació inicial del servei i coordinació amb la professional d'atenció directa que el farà.
- Realitzar les VD de presentació de la PAD i la signatura del pacte de prestació dels serveis,
- Gestionar les incidències dels usuaris del servei i la seva resolució tècnica.
- Realitzar coordinacions amb les referents de serveis socials
- Realitzar la coordinació tècnica del servei tant grupals com individuals amb les professionals d'atenció directa i facilita suport tècnic.
- Realitzar coordinacions amb els/les referents de Serveis socials, si és el cas.
- Realitzar les VD i trucades de seguiment a les persones.
- Avaluar i controlar els serveis prestats
- Presentar un informe mensual de seguiment dels serveis vulnerables
- Els/les coordinadors/es tècnics/ques no realitzaran funcions de coordinador/a de gestió.
- Realitzar proposta de modificació del servei si es detecta alguna necessitat que així ho requereixi.
- Comunicar a serveis socials bàsics les baixes de serveis en 24 hores, com a màxim
- Detecció en els domicilis de les persones usuàries, de barreres arquitectòniques i de les necessitats d'ajuts tècnics.

La ràtio establert pels/ per les coordinadors/es tècnics/ques, tant d'atenció personal, com de neteja és d'1 per cada 100 persones usuàries seguint la següent escala:

Nombre de persones usuàries	Personal de coordinació
De 201 a 250	2 coordinadors/es a jornada completa i 1 a mitja jornada
De 251 a 300	3 coordinadors/es a jornada completa
De 301 a 350	3 coordinadors/es a jornada completa i 1 a mitja jornada
De 351 a 400	4 coordinadors/es a jornada completa
De 401 a 500	4 coordinadors/es a jornada completa i 1 a mitja jornada.

I així, successivament.

Es comptabilitzaran com a persones usuàries tant les persones usuàries amb serveis actius, com els serveis en situació de baixa temporal inferior a 1 mes.

El personal de coordinació tècnica haurà de ser substituït en les incapacitats laborals, quan es perllongui en més de 8 dies naturals.

Coordinador/a de gestió

El/la coordinador/a de gestió haurà de disposar d'un cicle formatiu de grau mitjà i d'experiència provada en la realització de les funcions a desenvolupar.

La coordinador/a de gestió s'encarrega de les tasques més administratives, com:

- Facturació
- Justificacions, registres i actualitzacions dels moviments i de les incidències en la planificació dels serveis.
- Documentació i gestió de la part de recursos humans
- Gestió de la borsa de treball
- Garantir la cobertura de les absències de personal, gestionar les urgències, i canalitzar les incidències.
- Informar als Serveis socials de tots els canvis realitzats amb el personal en relació a vacances, suplències i baixes, així com dels serveis coberts i no coberts.
- Organitzar els horaris i desplaçaments de les PAD
- Control de presència de les PAD

La ràtio establert pels/ per les coordinadors/es de gestió serà de 1 per cada 200 persones usuàries. Es comptabilitzaran com a persones usuàries tant les persones usuàries amb serveis actius, com els serveis en situació de baixa temporal inferior a 1 mes.

Personal de suport

El servei comptarà amb professionals de suport als professionals d'atenció directa, amb funcions transversals, en aspectes especialitzats que requereixin un perfil professional específic. Concretament, hauran de disposar de professionals de la teràpia ocupacional que hauran de disposar de la titulació acadèmica de diplomat o graduat en teràpia ocupacional.

Realitzaran les següents funcions:

- Avaluar les necessitats en relació a les capacitats individuals i ambientals de les persones usuàries, en especial les relacionades amb les activitats de la vida diària, a petició de les coordinadores tècniques o de les referents de serveis socials. .
- Donar suport a les professionals d'atenció directa i a les coordinadores tècniques.
- Orientar sobre l'atenció i el seguiment més adient per al a persona , així com sobre l'adaptació més adequada de l'entorn i l'ús d'ajudes tècniques.
- Dissenyar programes d'intervenció que millorin l'autonomia de les persones

Director/a

Persona responsable del servei

2- Personal previst per la prestació del servei

Per la prestació del servei, es preveu la necessitat de disposar dels següents professionals:

PAD	Aux Llar	Integradors socials	Coord. Tècnica	Coord. Gestió	Terapeuta Ocupacional	Director/a
45	10	5	4	2	2	1

B- APATS A DOMICILI

El Servei d'àpats a domicili és un servei complementari al Servei d'Atenció Domiciliària municipal amb la finalitat de proporcionar benestar nutricional, físic i social, a persones en situació de vulnerabilitat a qui els serveis socials hagi prescrit.

El servei consisteix en la preparació i el lliurament d'àpats equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene, al domicili de la persona usuària.

Persones destinatàries

Persones que viuen i estan empadronades al municipi de Sant Cugat del Vallès i que són derivades pels professionals dels serveis socials municipals, una vegada feta la valoració corresponent, i segons els següents criteris :

- Persones majors de 65 anys que viuen soles o en parella que tenen dificultats per anar a comprar i elaborar els àpats de forma adequada.
- Persones que presenten dificultats en la seva autonomia per realitzar les activitats de la vida diària i cobrir les necessitats bàsiques d'una alimentació equilibrada i requereixen ajuda per realitzar-les, de forma temporal o permanent.
- Persones que amb la utilització d'altres recursos no es garanteix la cobertura de la necessitat bàsica de l'alimentació.

Les persones usuàries del servei ha de disposar de subministrament i instal·lació elèctrica preparada per suportar els electrodomèstics necessaris pel servei (nevera i microones)

Les persones usuàries han de comprometre's a estar al seu domicili en els dies i les franges acordades per al lliurament dels àpats.

Objectius

L'objectiu bàsic del servei és millorar la qualitat de vida de les persones cobrint les mancances nutricionals i hàbits alimentaris, procurant que aquestes accions millorin en la mesura del possible la seva qualitat de vida, l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries.

Objectius específics:

- Garantir un àpat diari equilibrat a les persones que per la seva situació física o psíquica tenen limitada la seva autonomia personal.
- Proporcionar una dieta equilibrada i nutricionalment adequada.
- Mantenir uns hàbits alimentaris adients a les necessitats de la persona.
- Complementar els plans de treballs encaminats a afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social de la persona gran.
- Prevenir el risc d'aïllament de les persones grans en situació de fragilitat.
- Prevenir situacions de risc de malnutrició i les seves conseqüències sobre la salut.
- Evitar riscos d'accidents en persones en situació de vulnerabilitat.
- Prevenir i/o retardar ingressos residencials.

Característiques del servei

El Servei d'àpats a domicili es presta amb la finalitat de garantir una nutrició adequada a les necessitats i patologies de les persones usuàries, tenint en compte la seva situació, la prescripció mèdica de la dieta i la valoració que realitzen els professionals dels serveis socials bàsics.

Característiques específiques del servei

- Tècnica de producció i distribució LINIA FREDÀ
- Tipus de dieta:
 - Basal o normal
 - Hipercalòrica
 - Hipocalòrica
 - Hiposòdica
 - Per a diabètics
 - Protecció gàstrica
 - Sense gluten
 - Sense porc
 - Astringent
 - Al·lèrgia/ intolerància a algun aliment
 - Vegetariana
 - Ovolactea vegetariana

Cobertura dels serveis

Es garantirà la cobertura del servei d'àpats els 7 dies de la setmana, i es prescriuran els àpats necessaris a criteri dels professionals referents dels serveis socials municipals, prèvia visita a domicili per valorar les necessitats que té la persona i segons la dieta que necessiti.

Els dies de cobertura del servei poden ser:

- Àpats de dilluns a diumenge
- Àpats de dilluns a divendres
- Àpats només pel cap de setmana

Modalitat de cobertura i freqüència de distribució

Els dies de cobertura dels àpats vindrà determinada per la situació de la persona i per la valoració del professional de referència dels serveis socials.

Per determinar la freqüència de subministrament setmanal, s'haurà de tenir en compte les condicions de conservació dels aliments al domicili de la persona, i serà preferentment:

- 1 dia a la setmana per cobrir 2 dies d'àpats
- 2 dies a la setmana per cobrir 5 dies d'àpats
- 3 dies a la setmana per cobrir 7 dies d'àpats

Lliurament dels àpats

Els àpats es lliuraran en el domicili de la persona usuària comprovant que resten emmagatzemats en la nevera.

El repartidor ensenyarà a la persona usuària:

- El procediment correcte per preparar els aliments
- S'encarregarà de disposar els àpats al frigorífic.
- Retirarà els menjars caducats i/o alterats que no siguin aptes per al consum que pugin haver quedar al frigorífic de la persona usuària.
- Revisarà la temperatura del frigorífic i el seu correcte funcionament.
- Informarà i assessorarà als usuaris en aquelles qüestions i dubtes que presentin respecte al servei.
- Comprovarà, periòdicament, el bon funcionament del frigorífic i el microones.

Els envasos utilitzats per servir els àpats han de ser de material el més sostenible mediambientalment possible, segons la normativa vigent en cada moment. Per tal d'evitar la generació de residus es pot proposar la utilització d'envasos reutilitzables, sempre que es garanteixi la recollida i higienització dels envasos.

Personal necessari

1- Perfils professionals i funcions

Coordinador tècnic

Persona responsable de la coordinació tècnica i de la gestió del servei que tindrà les següents funcions:

- Gestionar les sol·licituds de servei dels Serveis socials municipals.
- Establir el 1er contacte amb les persones usuàries per tal de:
 - o Informar del funcionament general del servei
 - o Informar de la data d'inici del servei
 - o Acordar l'horari de la distribució dels àpats
 - o Facilitar el tel de contacte de l'empresa
 - o Explicació i signatura del Pacte de prestació del servei
 - o Informació del procediment de queixa, suggeriment i/o reclamació.
- Seguiment i control de la prestació integral del servei
- Dirigir, coordinar i verificar el correcte desenvolupament de les prestacions assignades a cada persona usuària del servei, per part dels repartidors.
- Atendre les necessitats concretes i puntuals que puguin sorgir en el desenvolupament diari del servei.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions per a cada persona usuària.

- Realitzar propostes de canvis en el servei prestat, avaluant la seva identitat i eficàcia.
- Informar de les incidències a la TS dels Serveis de proximitat dels Servei socials municipals.
- Reunions de coordinació mensuals amb la TS dels Serveis de proximitat dels Servei socials municipals.
- Reunions periòdiques de seguiment amb els repartidors, per tal de garantir la qualitat i l'adequació dels serveis que s'estan prestant.
- Establir sistemes de recollida de queixes i suggeriments, de conformitat amb les indicacions i directrius de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.
- Entregar mensualment a l'Ajuntament de Sant Cugat, del Vallès, els documents i informes de seguiment de la gestió del servei.

Dietista- nutricionista

Una professional nutricionista - dietista, amb la titulació específica, per encarregar-se de l'organització del servei d'alimentació, vetllant per la qualitat, i salubritat dels aliments durant tot el procés de producció.

Repartidors/es

Repartidors/es per a garantir la distribució dels àpats, en els terminis i horaris establerts.

Funcions:

- Lliurar l'àpat.
- Disposar els envasos dels àpats a la nevera en cada lliurament.
- Retirar els envasos d'àpats que es trobin en mal estat o caducats i no siguin aptes per al consum.
- Revisar, periòdicament, la temperatura de la nevera i el correcte funcionament.
- Revisar, periòdicament, l'estat del microones, i el correcte funcionament.
- Ensenyar a la persona usuària el procediment correcte per preparar els aliments.
- Informar i assessorar a la persona usuària sobre l'adequada utilització del microones.
- Informar de qualsevol incidència en el domicili, el més aviat possible, al la persona coordinadora tècnica de l'empresa
- Informar de forma immediata a la persona coordinadora tècnica de l'empresa de qualsevol situació d'urgència o emergència, i si s'escau, avisar als servei d'emergència.

Altres perfils professionals necessaris per al desenvolupament del servei, com son: auxiliars administratius, personal de cuina, auxiliars de servei i neteja.

2- Personal previst per la prestació del servei

Coord. Tècnic	Dietista- nutricionista	Repartidors	Administratiu	Personal cuina
½ jornada	¼ jornada	1	¼ jornada	½ jornada cuiner ½ jornada aux cuina

C- LOPE (Localitzador personal)

El LOPE és un sistema localització de persones que funciona a través de la instal·lació d'una aplicació que s'instal·la a un dispositiu (rellotge intel·ligent- smartwatch) i està connectat a una centre d'atenció (24h/365) que permet la localització geogràfica de la persona, la configuració d'alarmes d'entrada i sortida en àrees de perill/seguretat, així com alarmes de velocitat.

En cas d'emergència s'intervé avisant als familiars o persones de contacte, o als serveis d'emergències corresponents (sanitaris, bombers, cossos de seguretat..) per garantir una atenció ràpida i eficient.

Persones destinatàries

El LOPE va adreçat a persones que, per diverses causes, presenten un deteriorament cognitiu lleu o moderat.

Objectius

- Facilitar que la persona pugi continuar amb les seves activitats del dia a dia fora del domicili, minimitzant els riscos que suposa.
- Oferir tranquil·litat i seguretat a les seves famílies i entorn cuidador.
- Oferir resposta immediata davant qualsevol incidència o eventualitat.
- Facilitar la mobilització dels serveis d'emergència en cas de necessitat.

Personal necessari

1- Perfil professional i funcions

Coordinador tècnic:

Funcions:

- Gestionar les sol·licituds de servei
- Establir el 1er contacte amb les persones usuàries per tal de:
 - o Informar del funcionament general del servei
 - o Informar de la data d'inici del servei
 - o Facilitar el tel de contacte de l'empresa
 - o Informació del procediment de queixa, suggeriment i/o reclamació.
- Seguiment i control de la prestació integral del servei
- Atendre les necessitats concretes i puntuals que puguin sorgir en el desenvolupament diari del servei.

Instal·lador

Funcions:

- Facilitar el dispositiu a la persona
- Informar de les prestacions tecnològiques del dispositiu i de les instruccions del seu us
- Atendre les incidències tecnològiques que es puguin produir en els dispositius.

2- Personal previst per la prestació del servei

Coord Tècnica	Instal·lador
¼ de jornada	¼ de jornada

D- TELEASSISTÈNCIA

La teleassistència és una modalitat de servei social d'atenció domiciliària que amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar-les una resposta ràpida i garantir la comunicació permanent de la persona amb l'exterior.

El Servei de teleassistència està dotat d'un ampli conjunt de recursos tecnològics i humans com son els Serveis d'Intervenció Domiciliària o el recurs de primera resposta d'atenció a emergències socials conformat per les unitats mòbils.

El Servei de teleassistència ofereix suport les 24 hores al dia i els 365 dies de l'any, realitza un contacte directe i habitual amb la persona usuària i disposa de diferents serveis, programes d'atenció integral i tecnologia complementària

Persones beneficiàries

Persones de 65 anys més o menors de 65 anys que pateixin una situació de manca d'autonomia personal que impliqui un risc, que viuen soles, o amb altres persones però passin moltes hores soles

Objectius

Els objectius principals del Servei de teleassistència són:

- Proporcionar un contacte permanent de la persona amb l'exterior i un accés als recursos de la comunitat, a través d'un terminal connectat permanentment a un Centre d'Atencions.
- Donar resposta immediata en cas d'emergència tant telefònica com reforçada amb recursos d'atenció personalitzada propis del servei o externs que puguin atendre la persona davant situacions d'emergència personal, social o sanitària.
- Realitzar seguiments de les persones usuàries davant de situacions específiques que porten a la persona a una situació de fragilitat.
- Garantir la seguretat i suport a la persona usuària i al seu entorn familiar, desenvolupant mecanismes de reforç de detecció de riscos a la llar o per a la salut de la persona mitjançant la tecnologia i accions de caire preventiu.

Tipologia servei

El Servei de teleassistència és un servei de teleassistència avançada i que aquest constarà de **dues tipologies de servei**, que són iguals des del punt de vista tècnic i tecnològic, però que es diferencien per la intensitat de la prestació:

- Teleassistència avançada d'intensitat moderada: aquesta modalitat comporta un nivell de suport bàsic en quan a prestacions i tecnologia complementària.
- Teleassistència avançada d'intensitat alta: a banda de les prestacions anteriors, aquesta modalitat comporta addicionalment nivells superiors de prestacions i tecnologia complementària, com ara un major nombre de contactes telefònics i visites domiciliàries periòdiques, a més d'un major nombre de dispositius associats.

D'altra banda, el servei de teleassistència, en qualsevol de les seves dues modalitats, es pot rebre com **titular o cotitular**¹, d'acord amb la descripció següent:

- La persona titular és la que reuneix tots els requisits per ser usuària. En un domicili solament podrà haver un/a titular del servei.
- La persona cotitular és la que conviu amb la titular del servei i que alhora reuneix els requisits per ser-ne usuària. En un domicili podrà haver més d'una persona cotitular del servei.

El servei de teleassistència es presta a través de l'adhesió de l'Ajuntament al Servei Local de Teleassistència 2021-2024, aprovada pel ple municipal a data 17/05/2021. El Programa va entrar en vigor l'1 de maig de 2021 i estendrà la seva vigència fins el 31 de desembre de 2024, podent-se prorrogar de forma expressa per un període de fins a quatre anys addicionals. En el cas que la Diputació de Barcelona deixés de prestar el servei, caldria assumir la prestació del servei per part de l'Ajuntament

El Servei Local de teleassistència és finançat des de la cooperació institucional entre la Diputació de Barcelona i els ens locals, que es distribueix de la següent manera:

- Un 47% a càrrec de la Diputació de Barcelona
- Un 53% a càrrec dels Ens locals

L'empresa prestadora del servei, facturarà mensualment a la Diputació de Barcelona en una única factura el 100% del cost de tots els serveis actius durant aquell mes, i la Diputació de Barcelona de forma quadrimestral practicarà una liquidació a l'ens local, en funció dels serveis prestats en aquest període.

Durant el darrer quadrimestre de l'exercici pressupostari, l'ens local realitzarà una bestreta a compte a la diputació de Barcelona, a partir del càlcul que la diputació li notifiqui en base als servei de teleassistència actius a l'inici del quadrimestre.

Acabat l'exercici i quan es disposi de les dades reals dels servei prestats en aquest període, es practicarà la liquidació a cada ens local.

Si la liquidació és favorable a l'ens local, es reduirà de la primera liquidació de l'exercici següent. Si la liquidació és favorable a la Diputació de Barcelona, aquesta practicarà una liquidació complementària que s'abonarà per part de l'ens local conjuntament amb la primera liquidació del següent exercici, o bé en el termini de dos mesos si es tracta del darrer exercici del conveni.

Els ens locals participants, com a responsables del tractament de dades de caràcter personal necessàries per dur a terme les actuacions pròpies del programa, hauran d'autoritzar a la Diputació de Barcelona al tractament de les dades que consistirà en el processament, consulta, conservació, comunicacions per transmissió, extracció, interconnexió, modificació, organització, recollida, registre i utilització.

Obligacions de l'ens local

- Adherir-se al programa segons procediment
- Acceptar l'empresa prestadora del servei contractada per la Diputació de Barcelona
- Identificar les persones susceptibles de rebre el servei de teleassistència, fer la valoració inicial i la sol·licitud d'alta a l'empresa contractada per la a prestació del servei.
- Actualitzar i mantenir les dades personals de les persones, així com efectuar el seguiment del cas de les persones usuàries del seu àmbit territorial.
- Facilitar la coordinació professional necessària per a la correcta implementació del servei en el seu territori.
- Posar en coneixement d'ela gerència de Serveis de Benestar Socials de la Diputació de Barcelona totes aquelles incidències que afectin al correcte funcionament del servei amb la màxima celeritat possible.
- Fiançar el 53% del cost total del servei.
- Habilitar crèdit suficient en el pressupost de despeses per fer front a les obligacions derivades del cofinançament del programa.
- Efectuar l'ingrés de les successives liquidacions quadrimestrals i de les bestretes a compte, al compte general de la Diputació de Barcelona, en el termini de 30 dies des de que s'hagi rebut la notificació, del 50-% del cost total dels serveis prestat.
- Incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzats de la Diputació de Barcelona, que s'escaiguin a tota la documentació i propaganda generada pel Servei Local de Teleassistència, excepte en aquella que contingui dades personals dels usuaris del servei.
- Col·laborar activament en les accions de millora i seguiment de qualitat promogudes per la Diputació de Barcelona.
- Facilitar a la Diputació de Barcelona qualsevol informació que consideri necessària per a la verificació de la correcta execució del programa.

Obligacions de la Diputació de Barcelona

- La contractació del Servei Local de Teleassistència per als ens locals de la província de Barcelona menors de 300.000 habitants.
- La supervisió i seguiment del servei Local de Teleassistència
- El control i assegurement de la qualitat en la prestació i el funcionament general del servei.
- L'establiment de mecanismes de coordinació que siguin necessaris amb l'empresa contractada i els ens locals amb l'objectiu d'assolir un desenvolupament òptim del servei de teleassistència.
- El cofinançament d'un 47% del servei.
- El pagament de les factures mensuals per la totalitat dels serveis en actiu d'aquell mes.

- L'aprovació i notificació als ens locals, de les liquidacions i bestretes a compte que corresponen a la part del seu finançament (53%).

E- BANC DE PRODUCTES DE SUPORT

El banc de productes de suport és un servei que engloba l'assessorament tècnic gratuït i personalitzat per part d'un/a terapeuta ocupacional, per valorar les adaptacions necessàries al domicili de les persones amb la finalitat de facilitar-ne l'accessibilitat, i que ofereix, en condicions de cessió, productes de suport que milloren l'autonomia de la persona o faciliten la seva atenció en el domicili, que no estan subvencionades ni pel Departament de Salut ni pel de Drets Socials de la Generalitat, i que són difícils d'assumir per la majoria d'usuaris i de les seves famílies.

Objectiu general

Oferir el suport que necessita la persona en situació de dependència o discapacitat amb mobilitat reduïda, per tal que pugui guanyar autonomia, seguretat i millorar la qualitat de vida.

Objectius específics

- Orientar a la persona/família en relació a les adaptacions i productes de suport més adequats a la seva situació.
- Facilitar l'accés als productes de suport que necessiti.
- Facilitar la cura per part de les persones cuidadores a les persones que necessiten suport per a la mobilitat i les transferències.
- Garantir la reutilització dels productes de suport mentre es trobin en una situació òptima de seguretat.
- Garantir la cessió dels productes de suport en òptimes condicions de seguretat i higiene.

Persones beneficiàries

Les persones beneficiàries del projectes són les persones residents i empadronades a Sant Cugat del Vallès que es troben en una situació de dependència o problemes de mobilitat, tinguin o no reconeguda la situació dependència o discapacitat per part de la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat de la Generalitat de Catalunya.

Personal necessari

1- Perfil professional i funcions

- Coordinadora de gestió

Funcions:

- Gestió de les valoracions a realitzar
- Gestió de la cessió dels productes de suport

- Terapeuta ocupacional

Funcions:

- Valoració i assessorament de les accions necessàries per l'adaptació.
- Prescripció dels productes de suport
- Assessorament en relació als productes de suport cedits

- Treballadora familiar/ Auxiliar geriatría

Funcions:

- Distribució dels productes de suport
- Suport i acompanyament en l'ús dels productes de suport.

2- Personal previst per la prestació del servei

Coordinadora de gestió	Terapeuta ocupacional	Treballadora familiar
½ jornada	1	1

1. Forma de gestió

La forma de gestió de les diferents modalitats de servei es poden prestar, en principi mitjançant qualsevol de les formes de gestió previstes legalment, però per les característiques de les diferents modalitat es valora la gestió directa, amb la possibilitat que es pugui ser objecte de contractació externa i des de l'Ajuntament no es disposen dels mitjans suficients.

En el cas de la modalitat de servei de Teleassistència, la gestió és directa mitjançant l'adhesió al *Programa del Servei Local de Teleassistència de la Diputació de Barcelona 2021-2024*, i en el cas de que no fos possible, caldria valorar la forma més adequada.

ORGANITZACIÓ PREVISTA

Des del punt de vista organitzatiu, les necessitats de personal per la prestació del servei les podem dividir en dos grups:

1- DIRECCIÓ, GESTIÓ, COORDINACIÓ I SEGUIMENT

- Lletrada Assessoria Jurídica

Funcions

- Elaboració de projecte de reglament i/o proposta de modificacions
- Elaboració informes jurídics en relació a les diferents modalitats del servei
- Assessorament jurídic en relació al servei

- Cap Servei de Serveis socials

Funcions

- Direcció del servei
- Gestió de subvencions en relació als serveis

- Cap Secció de Serveis de proximitat i atenció a la dependència

Funcions:

- Elaborar, gestionar, i realitzar el seguiment del pressupost dels diferents serveis de proximitat.
- Definir els objectius funcionals dels diferents serveis i garantir el seu assoliment en tots els Serveis socials.
- Planificar, organitzar i impulsar les activitats necessàries per garantir l'assoliment dels objectius.
- Dissenyar instruments, eines i protocols per garantir una atenció equitativa de la ciutadania a tot el municipi i vetllar per l'aplicació dels protocols establerts.
- Planificar i organitzar projectes a partir de l'anàlisi i detecció de necessitats no cobertes des dels Serveis de proximitat.
- Redactar propostes d'ordenances i reglaments de les matèries relacionades amb els Serveis de Proximitat.
- Redactar informes tècnics relatius a les matèries relacions amb els serveis de proximitat.
- Coordinar i supervisar el personal tècnic i administratiu que desenvolupen les funcions dins dels serveis de proximitat.

- Cap Unitat Administrativa:

Funcions

- Gestió pressupostària
- Justificació econòmica de les subvencions

- 1 tècnica mitjana especialitzat en treball social

Funcions:



- Gestió de les sol·licituds dels Serveis de proximitat
- Assessorament en relació als Serveis de proximitat als professionals tècnics de l'equip de Serveis socials municipals i a la resta de personal municipal.
- Planificar i controlar l'activitat i el funcionament de serveis municipals de prestació dels Serveis de proximitat.
- Coordinació tècnica amb les coordinacions tècniques de les diferents modalitats dels Serveis de proximitat.
- Redactar informes tècnics relatius als Serveis de proximitat.
- Gestió d'incidències en la prestació dels diferents serveis de proximitat.
- Elaboració de la memòria anual dels Serveis de proximitat.
- 1 tècnica d'integració social (tècnic auxiliar)
Funcions:
 - Atendre consultes tècniques bàsiques en relació al servei de proximitat.
 - Seguiment de persones usuàries dels serveis de proximitat
 - Col·laborar amb el tècnic mitjà de Serveis de proximitat en la realització de llurs funcions
 - Realitzar tràmits i gestions diversos en relació als serveis de proximitat
 - Processar dades relacionades amb els serveis de proximitat dels quals fa seguiment.
 - Detecció de situacions
- 2 Administratives
Funcions:
 - Tramitar expedients diversos relacionats amb els serveis de proximitat i fer el seguiment de llur estat de tramitació.
 - Crear bases de dades, fitxers i inventaris per a la gestió dels serveis de proximitat, fer-ne el manteniment i extreure'n informació.
 - Processar dades relacionades amb els serveis de proximitat.
 - Redactar documentació diversa relacionada amb l'activitat de la unitat organitzativa.
 - Comprovar documentació diversa relacionada amb els Serveis de proximitat.
 - Elaborar plantilles i formularis per a l'ús de les persones usuàries
 - Atendre i informar les persones usuàries respecte qüestions administratives relacionades amb els serveis de proximitat.

2- PRESTACIO DIRECTA DE LES DIFERENTS MODALITATS DEL SERVEI

El personal necessari per la prestació directa de les diferents modalitats de servei, amb les funcions específiques exposades a les característiques de cada un d'ells anteriorment, i sumant el personal necessari per a cada una de les modalitat de servei, seria:

- 1 Director : Tècnic mitja especialitzat en treball social amb les funcions de direcció.
- 6 Coordinadores tècniques: Grau en Treball socials o Educació social
- 4 Tècniques de Gestió: Cicle formatiu de grau mitjà
- 50 Professionals d'Atenció Directa (PAD): Treballadores socials o auxiliars de geriatría
- 10 Auxiliars de la llar: Certificat escolar o equivalent
- 5 Tècnics d'Integració socials: Grau de cicle superior en integració social
- 3 Terapeuta ocupacional: Grau en teràpia ocupacional
- 1 Dietista nutricionista: Grau en Nutrició Humana i dietètica
- 1 Repartidor: Certificat escolar o equivalent
- ½ jornada de cuiner

- ½ jornada d'auxiliar de cuina

3. Els béns i les instal·lacions necessaris

Per la prestació dels Serveis d'Atenció social de Proximitat, caldrà disposar dels següents béns i instal·lacions per cada modalitat de servei:

A. SERVEI D'ATECIÓ DOMICILIARIA (SAD)

Per la prestació del servei, caldrà que es disposi dels següents mitjans:

- Local
S'haurà de disposar d'un local en una ubicació cèntrica i de fàcil accés del municipi. Aquest local serà on estaran ubicades les coordinadores tècniques i les coordinadores de gestió per a la gestió del servei i per realitzar les reunions de coordinació amb els /les professionals d'atenció directa que escaiguin.
- Telèfon d'atenció a les persones usuàries
S'haurà de disposar en tot l'horari d'atenció (ordinari, nocturn i festiu) d'un telèfon gratuït de contacte per tal que un/a tècnic/a de l'empresa pugui atendre incidències que es produeixin en els domicilis.
- Sistema de control de presència
S'haurà de disposar d'un sistema de control de la prestació del servei, on consti, almenys, la data, l'hora d'inici i l'hora de finalització, i el nom i cognoms de la PAD corresponent i les dades de la persona atesa..
- Dispositius mòbils per a tots/es els/les PAD
Tots i totes les PAD hauran de disposar d'un dispositiu mòbil que els permeti, rebre i realitzar trucades telefòniques per poder fer les gestions imprescindibles per a garantir una òptima cura i atenció de la persona usuària (visites mèdiques, avisos a recursos, trucada a Serveis socials,), així com la realització de videotrucades per garantir la realització de les coordinacions, en cas que no sigui possible fer-les de forma presencial.
- Vehicles
Per garantir el correcte funcionament del servei, i degut a les característiques del municipi de Sant Cugat, en determinats barris és indispensable la utilització de vehicle per a la realització del servei de forma efectiva.
Caldrà posar a disposició del servei, un a mínim 9 vehicles inicials i caldrà anar-ho ampliant a mesura que sigui necessari l'atenció a persones dels districtes del municipi, en funció al número d'hores de prestació de servei, seguint la ràtio següent:
 - 10.178- 11.102: 10 vehicles
 - 11.103- 12.027: 11 vehicles

I així consecutivament, un vehicle per cada 925 hores facturades.

B. ÀPATS A DOMICILI

Per la prestació del servei, caldrà que es disposi dels mitjans següents:

- Instal·lacions per l'elaboració dels àpats
- Vehicles per la distribució dels àpats

C. LOPE (Localitzador personal)

Per la prestació del servei, caldrà que es disposi dels mitjans següents:

- Dispositius de localització
- Central d'atenció

D. TELEASSISTÈNCIA

Per la prestació del servei, caldrà que es disposi dels mitjans següents:

- Terminals de teleassistència i alarma, i dispositius de seguretat
- Central d'atenció
- Unitat mòbil d'assistència i suport

E. BANC DE PRODUCTES DE SUPORT

Per la prestació del servei, caldrà que es disposi dels mitjans següents:

- Local per emmagatzemar els productes de suport
- Productes de suport
- Vehicle per a la distribució dels productes

2. L'estudi econòmic-financer:

En l'estudi econòmic financer s'ha tingut en compte, els costos i ingressos de cada una de les modalitats dels servei.

Costos

A nivell de costos, s'han tingut en compte per a cada modalitat de servei:

- Costos de personal propi municipal per categoria i % de dedicació a cada modalitat de servei
- Costos estructurals (informàtica i oficina)
- Costos de l'aplicació informàtica de gestió dels serveis de proximitat (GESPIA)
- Costos de la prestació directa del servei previstos per l'any 2024.

Ingressos

A nivell d'ingressos s'han tingut en compte els ingressos provinents del preus públics i del finançament previstos per part de la Generalitat de Catalunya a través del Contracte Programa 2022- 2025

3.1. Estudi econòmic per modalitats de servei

A. SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD)

Per fer el càlcul dels costos del SAD s'ha tingut en compte els costos del personal propi municipal més els costos d'informàtica, costos de GESPIA, i la previsió de despesa per l'any 2024 segons previsió d'hores de servei i preu hora calculat segons s'estableix a la Guia per elaborar els plecs de la contractació dels servei d'ajuda a domicili (SAD) publicada per la Diputació de Barcelona 2020.

Per calcular els ingressos s'ha tingut en compte:

- Els ingressos provinents del Preus Públics establerts per l'Ordenança fiscal Grup VI Preus Públics per la prestació del servei d'assistència domiciliària.
- El finançament rebut per part de la Generalitat de Catalunya a través del Contracte Programa 2022-2025 (Fitxa 50.1 SAD Social i 50.2 SAD Dependència)
 - o Fitxa 50.1 SAD Social: L'import atorgat per l'any 2024 és de 168.924,65 €
 - o Fitxa 50.2 SAD Dependència: L'import atorgat inicialment per l'any 2024 és de 1.242.400,00 €

Despeses

Cost 2024

Costos salarials i socials de personal municipal (1)

Personal tècnic i administratiu de Serveis socials - Servei d'ajut a domicili	160.145,75 €
Personal tècnic i administratiu de Serveis socials - Neteja manteniment	76.709,58 €
	236.855,32 €

Costos associats a llocs de treball (2)

Oficines. Cost per lloc de treball i dedicació de cada persona	16.480,18 €
Informàtica. Cost per ordinador i dedicació de cada persona	5.568,30 €
	22.048,47 €

Altres contractacions externes

El servei extern d'atenció a domicili inclou dos conceptes:

- SAD Atenció personal
- Neteja de manteniment de la llar

La previsió d'hores en el Contracte programa 2022-2025 és la següent:

	<u>Hores</u>	<u>Social</u>	<u>Dependència</u>
2024	115.000,00	40.250,00	74.750,00
2025	138.000,00	48.300,00	89.700,00
2026	145.000,00:visó increment	50.750,00	92.250,00
	398.000,00		

Segons càlcul de cost hora, segons la guia de per elaborar els plec de la contractació del SAD (Diputació Barcelona) tenien en compte la previsió d'hores és de 25,59 €/hora AP i 22,40 €/ hora NET:

	<u>Preu/hora +IVA 4% *</u>	<u>Hores 2024</u>	
Atenció personal	25,59 €	92.977,50	2.379.294,23 €
Neteja de manteniment	22,40 €	22.022,50	493.304,00 €
		115.000,00	2.872.598,23 €

*Exempció IVA o no està condicionat a l'empresa adjudicatària del servei. Actualment és cooperativa i el servei n'està exempt però es considera que en els càlculs de cost del servei s'han de tenir en compte els impostos.

Manteniment anual aplicació informàtica GESPIA. A repartir entre els 6 serveis de proximitat	25.409,76 €	4.234,96 €
--	-------------	-------------------

Total costos directes previstos any 2024	3.135.736,98 €
---	-----------------------

Ingressos

Ingrés 2023

	<u>Ingrés 2022</u>	<u>increment 2023</u>	
Preu públic assistència a domicili ajustat a increment hores	53.164,86 €	0,0%	53.164,86 €
Generalitat. Contracte programa 2022-2025 (fitxa 50). Previsió any 2024			1.411.324,65 €
Social	168.924,65 €	Dependència: 1.242.400,00 €	
Total ingressos previstos any 2024			1.464.489,51 €

B. APATS A DOMICILI

Per fer el càlcul dels costos dels Àpats a domicili s'ha tingut en compte els costos del personal propi municipal més els costos d'informàtica, costos de GESPIA, i la previsió de despesa per l'any 2024 segons previsió de número d'àpats distribuïts.

El preu unitari de l'àpat es basa en l'estudi de costos realitzat per a la licitació.

A nivell d'ingressos, no es preveuen.

<u>Despeses</u>	<u>Cost 2024</u>
Costos salarials i socials de personal municipal (1)	
Personal tècnic i administratiu de Serveis socials	18.043,13 €
Costos associats a llocs de treball (2)	
Oficines. Cost per lloc de treball i dedicació de cada persona	1.214,59 €
Informàtica. Cost per ordinador i dedicació de cada persona	410,38 €
	1.624,97 €
Altres contractacions externes	
	Preu/àpat Núm. àpats
	+IVA 10% anuals
D'acord amb licitació preparada pendent de publicar	8,25 € 18.100
	149.325,00 €
Manteniment anual aplicació informàtica GESPIA. A repartir entre els 6 serveis de proximitat	25.409,76 €
	4.234,96 €
Total costos directes previstos any 2024	173.228,06 €
Ingressos	
Total ingressos previstos any 2024	0,00 €

C. LOPE (localitzador personal)

Per fer el càlcul dels costos del LOPE s'ha tingut en compte els costos del personal propi municipal més els costos d'informàtica, costos de GESPIA, i la previsió de dispositius necessaris per l'any 2024

A nivell d'ingressos, no hi ha ingressos previstos.

<u>Despeses</u>	<u>Cost 2024</u>
Costos salarials i socials de personal municipal (1)	
Personal tècnic i administratiu de Serveis socials	19.992,41 €
Costos associats a llocs de treball (2)	
Oficines. Cost per lloc de treball i dedicació de cada persona	1.328,10 €
Informàtica. Cost per ordinador i dedicació de cada persona	448,74 €
	1.776,84 €
Altres contractacions externes	
Actualment s'esta prestant amb un contracte menor. Pendent de fer licitació	5.000,00 €
Manteniment anual aplicació informàtica GESPIA. A repartir entre els 6 serveis de proximitat	25.409,76 €
	4.234,96 €
Total costos directes previstos any 2024	31.004,21 €
Ingressos	
Total ingressos previstos any 2024	0,00 €

D. TELEASSISTÈNCIA

Per fer el càlcul dels costos de la Teleassistència s'ha tingut en compte els costos del personal propi municipal més els costos d'informàtica, costos de GESPIA, i els l'import a liquidar a la Diputació de Barcelona en funció de la previsió de persones usuàries del servei per l'any 2024. A nivell d'ingressos s'ha contemplat amb el finançament previst de la Generalitat de Catalunya a través del Contracte Programa 2022-2025 (Fixa 50.3) de 37.901,30 €

Despeses

Cost 2024

Costos salarials i socials de personal municipal (1)

Personal tècnic i administratiu de Serveis socials

63.464,25 €

Costos associats a llocs de treball (2)

Oficines. Cost per lloc de treball i dedicació de cada persona

4.474,30 €

Informàtica. Cost per ordinador i dedicació de cada persona

1.511,77 €

5.986,07 €

Altres contractacions externes

El servei és cofinançat entre els Ens locals i la Diputació de Barcelona segons l'establert a les bases del programa:

El 47% a càrrec de la Diputació de Barcelona

El 53% a càrrec dels Ens locals participants en el programa

Tipologia serveis i persones usuàries	Import mensual per persona usuària		Persones usuàries any 2022		Previsió any 2024	Previsió despesa anual 2024
	Import total amb 4% IVA	Ajuntament 53%	Núm persones	distribució %	3000 persones	(estimat 77% actius tot l'any)
Servei d'intensitat ALTA (titular)	14,87 €	7,88 €	1396	56,9%	1561	113.674,15 €
Servei d'intensitat ALTA (cotitular)	7,43 €	3,94 €	339	13,8%	376	13.681,21 €
Servei d'intensitat MODERADA (titular)	12,79 €	6,78 €	630	25,7%	917	57.436,47 €
Servei d'intensitat MODERADA (cotitular)	6,39 €	3,39 €	87	3,5%	146	4.568,79 €
			2452	100%	3000	189.360,62 €

Manteniment anual aplicació informàtica GESPIA. A repartir entre els 6 serveis de proximitat

25.409,76 €

4.234,96 €

Total costos directes previstos any 2024

263.045,90 €

Ingressos

Ingrés 2024

Generalitat. Contracte programa 2022-2025 (fitxa 50). Previsió any 2024

37.845,56 €

Total ingressos previstos any 2024

37.845,56 €

E. BANC DE PRODUCTES DE SUPORT

Per fer el càlcul dels costos del banc de productes de suport s'ha tingut en compte els costos del personal propi municipal més els costos d'informàtica, costos de GESPIA, i la previsió de despesa per l'any de la prestació del servei, segons projecte presentat al Contracte Programa 2022-2025 i pel que s'ha atorgat un finançament per l'any 2024 de 16.270,98 €

Despeses

Cost 2024

Costos salarials i socials de personal municipal (1)

Personal tècnic i administratiu de Serveis socials

3.909,71 €

Costos associats a llocs de treball (2)

Oficines. Cost per lloc de treball i dedicació de cada persona

454,05 €

Informàtica. Cost per ordinador i dedicació de cada persona

153,41 €

607,47 €

Altres contractacions externes

La gestió del servei està en procés d'elaboració de la licitació.

De manera paral·lela, s'ha presentat documentació a la Generalitat per a l'atorgament de subvenció amb el següent pressupost per a la contractació externa:

a) Personal de l'empresa prestadora del servei	Terapeuta ocupacional	30.218,34 €
	Personal administratiu	24.174,84 €
	Personal distribució dels productes	23.126,58 €
		77.519,76 €
b) Gestió (manteniment, reparació, higienització...)		40.000,00 €
c) Adquisició / renting de productes de suport		50.000,00 €
	Total contractació empresa externa	167.519,76 €

Manteniment anual aplicació informàtica GESPIA. A repartir entre els 6 serveis de proximitat 25.409,76 € **4.234,96 €**

Total costos directes previstos any 2024 176.271,90 €

Ingressos

Generalitat. Subvenció 16.270,98 €

Total ingressos previstos any 2024 16.270,98 €

3.2 Conclusions estudi econòmic Serveis d'Atenció social de Proximitat (SAP)

El despesa total de les diferents modalitats de servei dels Serveis d'Atenció social de proximitat és de 3.779.287,05 € mentre que els ingressos previstos són de 1.518.606,05 €, oferint un grau de cobertura del 40,2%% del seu cost.

	Despeses	Ingressos	Grau de cobertura
Teleassistència	263.045,90 €	37.845,56 €	14,4%
LOPE	31.004,21 €	0,00 €	0,0%
Servei d'ajut a domicili	3.135.736,98 €	1.464.489,51 €	46,7%
Àpats a domicili	173.228,06 €	0,00 €	0,0%
Banc de productes de suport	176.271,90 €	16.270,98 €	9,2%
	3.779.287,05 €	1.518.606,05 €	40,2%

En ser un servei d'interès públic i social des de l'Ajuntament caldrà assumir el cost no cobert establint les dotacions oportunes en els seus pressupostos anuals.

5. Drets estatutaris de les persones usuàries:

L'Ajuntament vetllarà pel respecte dels drets dels usuaris reconeguts a les lleis i, especialment, pels següents:

- Dret a la informació i a la participació en els termes establerts al Reglament del Servei
- Dret a no ser discriminat en el tractament per raó del sexe, raça, religió, opinió o qualsevol altre condició o circumstància personal o social.
- Drets regulats al Reglament de Servei d'Atenció social de Proximitat

Sense perjudici dels deures de les persones usuàries establerts, en general, per la Llei catalana 12/2007, d'11 d'octubre, *de serveis socials*, la persona beneficiària del SAP tindrà les obligacions específiques previstes al Reglament del Servei d'Atenció social de Proximitat

TEXT REFÓS DEL REGLAMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL DE PROXIMITAT DE L'AJUNTAMENT DE SANT CUGAT DEL VALLÈS

PREÀMBUL

La Llei 7/1985, de 2 d'abril, *reguladora de les bases de Règim Local*, en el seu article 25.1. estableix que *"el municipi, per a la gestió dels seus interessos i en l'àmbit de les seves competències, pot promoure tota mena d'activitats i prestar els serveis públics que contribueixin a satisfer les necessitats i aspiracions de la comunitat veïnal en els termes previstos en aquest article"*. Per la seva banda, l'apartat 2 del mateix article preveu que el municipi exercirà com a competència pròpia *"e) Avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social"*, i l'apartat 5 de l'article que *"la llei determinarà la competència municipal pròpia de que es tracti, garantint que no es produeixi una atribució simultània de la mateixa competència a altra Administració Pública"*.

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, *de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència* crea el Sistema per a la Autonomia i Atenció a la Dependència que introdueix, respecte a la situació anterior, el caràcter universal de les prestacions, la seva configuració com a dret subjectiu i l'establiment d'un model combinat amb dos nivells de protecció: un bàsic de cobertura total per l'Estat i un altre acordat per l'Estat i les Comunitats Autònomes. L'article 12 de la Llei 39/2006 atribueix a l'Administració Local la competència de participació en la gestió del sistema d'atenció a la dependència.

En aquest context normatiu la Llei catalana 12/2007, d'11 d'octubre, *de Serveis Socials*, estableix a l'article 31, com a competències del municipi, *"Crear i gestionar els serveis socials necessaris, tant propis com delegats per altres Administracions"* (art. 31.1.b) i *"Complir les funcions pròpies dels serveis socials bàsics"* (art. 31.1.e), mentre que l'article 17 contempla entre les funcions d'aquests serveis socials bàsics *"Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal"* (art. 17.d) i *"Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència"* (art. 17.i).

El Decret 142/2010 d'11 d'octubre de 2010 pel qual s'aprova la Cartera de Serveis socials 2010-2011, estableix el Servei d'atenció domiciliària, que inclou el Servei d'ajuda a domicili i el Servei de les tecnologies de suport i cura, com a prestacions garantides que tenen com a objectiu *promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari*.

En exercici de les competències anteriors i de conformitat amb allò que preveu l'article 158 del Decret 179/1995, de 13 de juny, que aprova el *Reglament d'obres, activitats i serveis de les Entitats Locals de Catalunya*, l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès estableix el recurs públic consistent en el *Servei d'atenció social de proximitat*, que es concreta en les prestacions recollides en aquest Reglament, la necessitat del qual resulta no només del literal de l'article 159 de l'esmentat Decret 179/1995, sinó també del gran nombre tant de persones usuàries dels serveis com de professionals encarregats de prestar-los, en el ben entès que la concreció reglamentària dels drets i deures d'uns i altres, així com el detall dels procediments d'execució de les diverses prestacions que integren el *Servei d'atenció social de proximitat*, aporten l'obligada seguretat jurídica que exigeix un dels serveis públics més importants, qualitativament i quantitativa, que presta l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

L'aprovació d'aquest Reglament ha seguit els tràmits que preveu l'article 133 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, *del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques*, en especial la consulta pública prèvia a la redacció de l'avantprojecte i la publicació del text aprovat inicialment pel Ple Municipal en la pàgina *web* de l'Ajuntament, per tal de garantir la màxima transparència en el procés d'elaboració de la norma i, alhora, afavorir les aportacions de la ciutadania en la regulació d'un servei que, per la seva progressiva generalització i transversalitat, és un dels puntals bàsics de les polítiques socials del Consistori.

CAPÍTOL I :

DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte

Constitueix l'objecte del present Reglament regular el **SERVEI MUNICIPAL D'ATENCIÓ SOCIAL DE PROXIMITAT** (SAP, d'ara endavant) de Sant Cugat del Vallès.

De conformitat amb el que estableix l'article 159.3 del *Reglament d'obres, activitats i serveis*, aprovat pel Decret 179/1995, de 13 de juny, els serveis objecte del present Reglament resten assumits com a propis.

Les prestacions reconegudes i integrades en el Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència estan regulades per la Llei estatal 39/2006, de 14 de desembre, *de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència*, per la seva normativa de desenvolupament i, subsidiàriament, pels preceptes d'aquest Reglament.

Article 2. Definició i finalitats del Servei

El SAP constitueix un conjunt organitzat de prestacions de servei destinades a millorar la situació de les persones amb manca, total o parcial, d'autonomia personal i/o amb dificultats socials. És un servei de caràcter social, que en cap cas atén situacions de naturalesa sanitària i que té per objectius concrets els següents:

- Potenciar l'autonomia personal i de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn habitual, tot promovent la seva participació i l'adquisició de competències personals.
- Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal, donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per circumstàncies diverses, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Donar suport a persones i/o unitats de convivència amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament i/o la recuperació de les capacitats personals.
- Donar suport a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència, prevenint actuacions de crisi com a conseqüència d'una sobrecàrrega emocional que deteriori o disminueixi la qualitat de vida a les seves llars.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que no podrien continuar vivint en el seu domicili (per causes físiques, psíquiques o socials) sense l'ajuda o suport del Servei.
- Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir d'altres intervencions socials o d'altres àmbits.

- h) En general, qualsevol actuació adreçada tant a millorar l'autonomia personal i/o social, com a evitar la seva pèrdua, de les persones beneficiàries del Servei.

Article 3. Modalitats del Servei

El SAP comprèn cinc modalitats:

- 1) Servei d'atenció domiciliària, que inclou dues tipologies de prestació:
 - a) Atenció personal: conjunt de prestacions de suport personal, familiar, social i educatiu a la persona beneficiària, segons el detall de l'article 6.1
 - b) Neteja domiciliària: inclou les prestacions de manteniment del domicili de les persones beneficiàries, segons el detall de l'article 6.2
- 2) Teleassistència: ofereix atenció ràpida en supòsits d'emergència, de conformitat amb les prestacions regulades a l'article 7.
- 3) Localitzador Personal (LOPE): dispositiu GPS adreçat a persones amb deteriorament cognitiu lleu, que permet la localització geogràfica de la persona beneficiària, d'acord al detall de l'article 8.
- 4) Àpats a domicili: consisteix en la preparació i lliurament al domicili d'àpats equilibrats i saludables de la persona beneficiària, d'acord al detall de l'article 9.
- 5) Banc de productes de suport: ofereix suport per l'atenció de les persones en situació de dependència o discapacitat, segons detall de l'article 10.

Article 4. Àmbit d'aplicació i persones beneficiàries

4.1. L'àmbit territorial d'aplicació d'aquest Reglament és el terme municipal de Sant Cugat del Vallès, inclosa l'Entitat Municipal Descentralitzada de Valldoreix.

4.2. Podrà accedir al Servei qualsevol persona que compleixi els requisits generals d'accés i les condicions específiques de cada modalitat.

Article 5. Requisits generals d'accés al Servei

Poden accedir a les diferents modalitats del Servei les persones que compleixin els requisits següents:

- a) Estar empadronat/da en el municipi de Sant Cugat del Vallès.
- b) Ser ascendent, descendent o col·lateral (fins el 2n grau) d'una persona empadronada a Sant Cugat del Vallès i conviure amb ella de forma temporal i regular, sense que la permanència anual a Sant Cugat pugui ser superior al temps d'estada anual en el municipi d'empadronament.
- c) Residir en un domicili particular, restant excloses les persones que resideixen en centres i establiments especialitzats d'atenció a gent gran o a persones amb discapacitat, excepte els de titularitat pública en el marc d'un conveni de col·laboració.
- d) Es podrà prescindir dels requisits contemplats a les lletres a) i b) anteriors, prèvia proposta motivada dels Serveis Socials municipals.
- e) L'accés als serveis resta condicionada a la disponibilitat dels mateixos en el moment d'aprovar el seu accés, quedant en llista d'espera les persones amb valoració favorable de la sol·licitud si l'accés immediat no és possible per manca de disponibilitat. En aquest darrer cas, l'accés al servei de les persones en llista d'espera es realitzarà, segons els següents criteris de prioritització:

- 1.- Segons el nivell de risc, d'acord amb l'escala de valoració sociofamiliar TSO en el cas de gent gran o escala equivalent que la substitueixi, o informe tècnic per la resta de supòsits.
- 2.- Per rigorós ordre de presentació de la sol·licitud.

CAPÍTOL II :

DESCRIPCIÓ DE LES MODALITATS DEL SERVEI

Article 6. SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

1- Atenció personal

Les prestacions que poden integrar la modalitat són:

- a) Suport a les activitats de la vida diària: higiene corporal, vestit, control de la medicació, petites cures, manteniment i ordre de la llar, ajuda en les compres i la preparació d'aliments, repàs de la roba i altres tasques de característiques similars.
- b) Suport social: acompanyament en gestions diverses i visites al metge o a l'hospital.
- c) Suport educatiu: adquisició o recuperació d'hàbits alimentaris, de neteja, de cura personal i de la llar. Instruir els familiars en les tècniques de cura i atenció a la persona i a la llar.
- d) Altres funcions o tasques de caràcter assistencial i/o educatiu que es puguin determinar des dels Serveis Socials municipals.

2- Neteja de manteniment

Les prestacions que poden integrar la modalitat són:

- a) Neteja de bany(s) i cuina.
- b) Neteja dels vidres del domicili.
- c) Neteja dels alts dels armaris i dels llums.
- d) Escombrar i netejar el terra.
- e) Treure la pols.
- f) Netejar persianes (l'actuació es practicarà només un cop l'any, tret de situacions extraordinàries, apreciades per la persona responsable del servei).
- g) Netejar petits espais exteriors – balcons (en cap cas s'inclourà la neteja de jardins, patis, porxos, ni escales comunitàries).

Article 7. Teleassistència

La modalitat de teleassistència inclou les prestacions següents:

- a) La connexió d'alerta a la central receptora d'alarmes, les 24 hores del dia.
- b) La coordinació i mobilització de serveis públics i d'unitats mòbils d'emergència, en cas de necessitat.
- c) Control i seguiment, mitjançant agenda personalitzada, de la medicació de la persona usuària i de llurs incidències.
- d) Manteniment, seguiment i control dels terminals.
- e) Custòdia de les claus del domicili de la persona usuària, en defecte de custodi designat per aquesta.

Article 8. Localitzador Personal (LOPE)

La modalitat de servei inclou les prestacions següents:

- a) Atenció telefònica permanent, tant per a les persones usuàries com cuidadores.
- b) Localització geogràfica de la persona usuària.
- c) Informació cartogràfica, amb missatge multimèdia i/o SMS, sobre la localització de la persona usuària.

Article 9. ÀPATS A DOMICILI

La modalitat de servei inclou les prestacions següents:

- a) Distribució d'àpats equilibrats i saludables.
- b) Dietes adaptades als diagnòstics mèdics de les persones usuàries.
- c) Seguiment de la disponibilitat de mitjans necessaris per l'òptim consum dels àpats.
- d) Suport i assessorament en relació al consum dels àpats.

Article 10. BANC DE PRODUCTES DE SUPORT

La modalitat de servei inclou les prestacions següents:

- a) Assessorament i valoració per millorar l'accessibilitat de l'habitatge.
- b) Recollida de productes de suport en òptimes condicions.
- c) Cessió de productes de suport (llits articulats, grues, cadires bany...).
- d) Assessorament i suport en l'ús dels productes de suport.
- e) Manteniment i higienització dels productes de suport.
- f) Distribució dels productes de suport.

CAPÍTOL III :

CONDICIONS ESPECÍFIQUES D'ACCÉS A LES MODALITATS DEL SERVEI

Article 11. Condicions d'accés al Servei d'Atenció Domiciliària en les seves dues modalitats

Poden ser persones usuàries de les modalitats d'atenció personal i de neteja domiciliària:

- a) Les persones de qualsevol franja d'edat que es trobin en situació, temporal o permanent, de manca d'autonomia personal i/o amb dificultats socials per a dur a terme les tasques habituals de la vida quotidiana, siguin o no beneficiàries de la Llei 39/2006, de 14 de desembre.
- b) Les persones que tinguin reconeguda una situació de dependència a l'empara de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, a les quals els hi correspon l'efectivitat del dret a les prestacions i serveis determinats en el Programa Individual d'Atenció (PIA).
- c) L'accés a la modalitat de neteja domiciliària es realitzarà mitjançant valoració tècnica dels serveis socials municipals.

Article 12. Condicions d'accés a la modalitat de teleassistència

12.1. Pot ser usuària de la modalitat de teleassistència tota persona en situació de risc per raons d'edat, aïllament social, malaltia o dependència que visqui sola o passi moltes hores sola. En tot cas, es prioritzarà l'accés al servei de les persones majors de 80 anys.

12.2. Les persones usuàries es classifiquen en:

- a) Titular: és la persona titular del servei, que reuneix els requisits necessaris per a ser-ne usuària i que és cognitivament autònoma. En el seu domicili s'instal·larà un terminal i se li lliurarà un polsador.
- b) Cotítular: qualsevol persona que reuneix els requisits per a ser usuària del servei, que conviu amb la persona titular del servei.

En un mateix domicili sempre hi haurà un únic titular del servei i tantes persones usuàries cotitulars com calgui. Les persones usuàries d'ambdós classificacions tenen les mateixes prestacions.

12.3 Tipologia del servei:

1. Teleassistència avançada **d'intensitat moderada**.

Aquesta modalitat comporta un nivell de suport bàsic quant a prestacions i tecnologia complementària.

2. Teleassistència avançada **d'intensitat alta**.

Comporta addicionalment nivells superiors de prestacions i tecnologia complementària.

12.4 En el domicili de la persona usuària hi ha d'haver un telèfon fix o un sistema tecnològic compatible amb el terminal, que ha de reunir les condicions necessàries per a l'efectivitat del servei.

12.5 Les persones usuàries del Servei de teleassistència han de dominar suficientment el català o el castellà.

Article 13. Requisits d'accés a la modalitat de localitzador personal

13.1. Poden ser beneficiàries de la modalitat de localitzador personal les persones que tinguin un deteriorament cognitiu lleu, que no limiti la seva capacitat d'obligar-se i que estigui acreditat mèdicament.

13.2. Són requisits per accedir a la modalitat de localitzador personal:

- a) Ser autònom a nivell físic.
- b) Tenir un diagnòstic de deteriorament cognitiu lleu o demència
- c) Nomenar un mínim d'una persona referent per a fer-se càrrec de la persona usuària.

Article 14. Requisits d'accés a la modalitat de àpats a domicili

14.1. L'accés al servei es realitzarà mitjançant valoració tècnica dels serveis socials municipals.

14.2. Persones majors de 65 anys que viuen soles o en parella que tenen dificultats per anar a comprar i elaborar els àpats de forma adequada.

14.3. Persones que presenten dificultats en la seva autonomia per realitzar les activitats de la vida diària i cobrir les necessitats bàsiques d'una alimentació equilibrada i requereixen ajuda per realitzar-les, de forma temporal o permanent.

14.4. Persones que amb la utilització d'altres recursos no es garanteix la cobertura de la necessitat bàsica de l'alimentació.

14.5. Les persones usuàries del servei han de disposar de subministrament i instal·lació elèctrica preparada per suportar els electrodomèstics necessaris pel servei (nevera i microones)

14.6. Les persones usuàries han de comprometre's a estar al seu domicili en els dies i les franges acordades per al lliurament dels àpats

Article 15. Requisits d'accés a la modalitat del banc de productes de suport

15.1. Persones que es troben en una situació de dependència o amb problemes de mobilitat, tinguin o no reconeguda la situació dependència o discapacitat per part de la Generalitat de Catalunya.

15.2. Caldrà valoració tècnica prèvia per accedir al producte de suport.

CAPÍTOL IV :

DRETS I DEURES DE LES PERSONES BENEFICIÀRIES

Article 16. Drets de les persones beneficiàries

Sense perjudici dels drets reconeguts en general a les persones usuàries per la Llei catalana 12/2007, d'11 d'octubre, *de serveis socials*, la persona beneficiària del SAP tindrà els drets específics següents:

- a) A conèixer el cost del servei (que inclou tant el temps de prestació com el de desplaçament) i, si fos el cas, l'import de la contraprestació econòmica a satisfer per la persona usuària.
- b) A la intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana i en el govern del seu domicili.
- c) A rebre un tracte respectuós i deferent per part del personal del SAP.
- d) A rebre la prestació efectiva del servei durant tot el temps acordat.
- e) Al compliment del servei d'acord amb els procediments i protocols establerts.
- f) A ésser informada amb antelació tant de les modificacions i variacions del servei com del personal adscrit, tret de les situacions d'urgència o necessitat.
- g) A interrompre o donar de baixa, temporalment o definitiva, el servei, d'acord amb allò que preveuen els articles 28 a 30 d'aquest Reglament.

Article 17.- Protecció de dades de caràcter personal

Qualsevol tractament de les dades personals i familiars de les persones usuàries del SAP que constin en el seu expedient haurà de respectar les previsions de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016.

Article 18. Deures de les persones beneficiàries

Sense perjudici dels deures de les persones usuàries establerts, en general, per la Llei catalana 12/2007, d'11 d'octubre, *de serveis socials*, la persona beneficiària del SAP tindrà les obligacions específiques següents:

- a) Tractar amb respecte els membres del SAP, sense cap discriminació per raó de qualsevol circumstància personal o social.

- b) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions, tant les recollides en el corresponent contracte assistencial com les que deriven d'aquest Reglament.
- c) Contribuir al finançament del servei en els termes establerts a l'ordenança fiscal corresponent.
- d) Comunicar amb antelació suficient la seva absència del domicili.
- e) Comunicar qualsevol variació personal o de convivència que pugui determinar modificacions en el servei.
- f) Col·laborar activament en la prestació del servei.
- g) Fer un ús correcte dels aparells cedits i retornar-los immediatament després de produir-se la baixa del servei, en les condicions en què van ser lliurats.
- h) Autoritzar l'accés al domicili del personal del SAP, quan sigui necessari per raó del servei.
- i) Mantenir els animals domèstics lliures de paràsits, vacunats degudament i aïllats durant la prestació del servei, si així ho requereix el personal del SAP.
- j) Comunicar qualsevol malaltia contagiosa que pugui posar en risc la salut del personal del servei i facilitar les dades mèdiques necessàries per a complimentar el que estableix la normativa de prevenció de riscos laborals.

CAPÍTOL V :

PROCEDIMENT D'ACCÉS AL SERVEI

Secció 1a: Procediment ordinari

Article 19. Sol·licitud

19.1. El procediment d'accés al SAP s'iniciarà mitjançant la presentació de la sol·licitud corresponent, d'acord amb el model normalitzat establert a l'Annex 1, per part de la persona interessada o del seu representant legal, el qual podrà ser modificat en qualsevol moment, per adequació a normativa.

19.2. Les sol·licituds, juntament amb la documentació corresponent, s'adreçarà al servei gestor que són els serveis de proximitat i atenció a la dependència de Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès, i que s'hauran de presentar a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC).

19.3. Es presentarà una única sol·licitud per unitat de convivència.

19.4. La sol·licitud no genera, per si mateixa, cap dret d'accés als serveis.

19.5. En cas que la persona sol·licitant no atengui als requeriments efectuats pel servei gestor, o no acompanyi la documentació necessària en un termini de 10 dies hàbils, s'entendrà com a desistit de la seva sol·licitud de conformitat amb allò previst a l'article 68 i 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

19.6. La persona sol·licitant podrà desistir, de forma expressa, de la sol·licitud en qualsevol moment del procediment.

Article 20. Procediment de valoració tècnica i proposta de resolució

20.1. Els Serveis Socials municipals i, en el seu cas, l'entitat prestadora del servei, valoraran tècnicament la sol·licitud d'accés al SAP, prèvies les comprovacions que estimin adients, que poden incloure, entre altres, una visita al domicili de la persona sol·licitant per a verificar les circumstàncies socials i familiars i les necessitats a satisfer. D'aquestes valoracions es deixarà constància a l'expedient, mitjançant els corresponents informes tècnics d'aplicació al cas concret dels corresponents barems de valoració.

20.2. El servei gestor, un cop efectuada la valoració tècnica, informará a la persona sol·licitant del resultat de la valoració d'accés al servei corresponent.

20.3. Els Serveis Socials municipals emetran informe tècnic, en base a l'anterior valoració, i l'elevará a l'òrgan competent per a la seva aprovació. La proposta de resolució corresponent, es pronunciarà, com a mínim, sobre els aspectes següents:

- a) Modalitats i prestacions concretes del SAP sol·licitades per la persona sol·licitant.
- b) Estimació o desestimació de la sol·licitud d'accés a la modalitat corresponent del servei, degudament justificada.
- c) Concreció, d'acord amb l'ordenança fiscal corresponent, del preu públic aplicable al servei.

20.4. La proposta de resolució podrà preveure un període de prova, en cap cas superior a un mes, amb la finalitat de comprovar l'adequació de la persona usuària a les exigències del servei.

Article 21. Tràmit d'audiència

Prèviament a la resolució de baixa del servei, en els supòsits previstos als apartats 5, 7 i 8 de l'article 30 del present Reglament, es concedirà un tràmit d'audiència a la persona sol·licitant, per tal que pugui, en el seu cas, al·legar i acreditar allò que estimi convenient.

Article 22. Resolució

22.1. La proposta de resolució s'elevará a l'òrgan municipal corresponent per a la seva aprovació. La resolució, que haurà d'estar degudament motivada, estimarà o desestimarà, totalment o parcialment, la sol·licitud de SAP.

22.2. Es notificarà a la persona sol·licitant del servei la resolució, contra la qual es podran interposar els recursos administratius i judicials que corresponguin.

22.3. Es podrà entendre desestimada la sol·licitud d'accés al servei si no s'ha notificat la resolució en el termini màxim de tres mesos, des de la data de presentació de la sol·licitud.

Article 23. Pacte de prestacions

23.1. Quan per a la prestació de les modalitats del servei d'atenció domiciliària, àpats a domicili i banc de productes de suport, sigui necessari l'accés al domicili de la persona beneficiària, o calgui individualitzar els recursos materials i/o humans assignats, la persona beneficiària i una representant de l'entitat prestadora del servei, signaran el pacte regulador de les prestacions atorgades, d'acord el model normalitzat establert a l'Annex 2.

23.2. El pacte de prestació inclourà, en tot cas, la data d'inici del mateix i les característiques particulars de la modalitat del servei assignat, segons els protocols de cadascun d'ells.

Secció 2a: Procediment d'urgència

Article 24. Procediment d'accés immediat al servei

24.1. Excepcionalment, quan el caràcter prioritari i extraordinàriament urgent de la situació de necessitat ho requereixi, el procediment administratiu es tramitarà de forma urgent sense perjudici de les posteriors actuacions destinades a la comprovació del compliment dels requisits fixats en el present reglament i de les garanties procedimentals que emparen a la ciutadania.

24.2. L'accés a la modalitat del servei s'efectuarà amb caràcter immediat sense més exigència que la documentació que sigui indispensable per valorar l'accés al servei. En aquests casos, les persones sol·licitants disposaran de 15 dies naturals per formalitzar la signatura del pacte de prestacions previst a l'article anterior.

24.3. Amb posterioritat a l'accés al servei amb caràcter urgent, es tramitarà el procediment regulat a la Secció 1a del present Capítol i es procedirà a completar l'expedient administratiu, adoptant totes les mesures que siguin necessàries per garantir la seva finalitat i degut compliment.

24.4. Si en la tramitació del citat expedient es demostrés que no complia tots els requisits necessaris per a l'accés al servei, s'iniciarà el procediment de revocació, i en el seu cas, la baixa del servei, i en el seu cas, al retorn immediat del producte de suport.

CAPÍTOL VI :

RÈGIM ECONÒMIC DEL SERVEI

Article 25. Finançament del servei

El SAP es finança amb càrrec als pressupostos municipals. L'Ajuntament pot establir, mitjançant la corresponent ordenança fiscal, un règim de cofinançament del servei, que contempli la participació de la persona usuària en proporció a la seva capacitat econòmica, sense que en cap cas ningú quedi exclòs del servei per manca de recursos econòmics.

CAPÍTOL VII :

EXECUCIÓ I FINALITZACIÓ DEL SERVEI

Article 26. Inici del servei

L'efectiva prestació del servei s'iniciarà un cop aprovada i notificada a la persona usuària la resolució d'accés al SAP, tret de les modalitats del servei d'atenció domiciliària i àpats a domicili, que s'iniciarà segons les necessitats de les persones usuàries, i dels supòsits d'accés immediat que preveu l'article 24 del Reglament. En qualsevol cas l'inici efectiu del servei requerirà en els supòsits de l'article 23, la prèvia signatura del pacte de prestacions.

Article 27. Interrupció del servei

27.1. La prestació del servei es pot interrompre per un període màxim continuat de 10 dies naturals o mentre perduri la circumstància prevista en el punt 2n de l'apartat següent.

27.2. Són causes d'interrupció del servei:

- 1) La sol·licitud de la persona usuària (sempre que no sigui en perjudici de tercers), que s'haurà de comunicar als Serveis Socials municipals o a l'entitat prestadora del servei amb una antelació mínima de 48 hores.
- 2) Qualsevol circumstància, aliena a la voluntat de la persona usuària, que impedeixi temporalment l'execució normal del servei. En aquest cas la interrupció s'haurà de comunicar als Serveis Socials municipals o a l'entitat prestadora del servei amb la màxima antelació possible.

27.3. També serà causa d'interrupció del servei la sanció imposada de conformitat amb allò que preveuen els articles 33 al 38 d'aquest Reglament.

27.4. La interrupció del servei podrà ser causa d'interrupció del pagament del preu públic que correspongui segons la valoració tècnica, tret que la causa de la mateixa sigui aliena a la voluntat de la persona usuària o que la resolució sancionadora disposi altrament.

27.5. El servei interromput es reiniciarà, un cop transcorregut el termini d'interrupció, en les condicions immediatament anteriors a la mateixa.

Article 28. Baixa temporal

28.1. La baixa temporal del servei es podrà tramitar d'ofici o prèvia sol·licitud de la persona usuària, per un període comprès entre 11 i 90 dies naturals o, excepcionalment, aquell que determini a nivell tècnic, de forma motivada.

28.2. Són causes de baixa temporal del servei:

1) La sol·licitud de la persona usuària (sempre que no sigui en perjudici de tercers).

2) La interrupció del servei per més de 10 dies naturals, sense justa causa.

28.3. També serà causa de baixa temporal del servei la sanció imposada de conformitat amb allò que preveu l'article 37 d'aquest Reglament.

28.4. La baixa temporal del servei eximeix del pagament del preu públic que correspongui, tret que la resolució sancionadora disposi altrament.

28.5. En la situació de baixa temporal la persona usuària resta en actiu, però no manté la reserva del servei en les condicions pactades inicialment, sinó que aquest es reiniciarà, en el seu cas, en funció dels recursos materials i humans disponibles en el moment que s'hagi de verificar la represa del servei.

28.6. La reactivació del servei en les modalitats d'atenció personal i/o de neteja domiciliària, o àpats a domicili, caldrà informar als Serveis Socials municipals, o empresa prestadora del servei, amb l'antelació mínima per poder restablir el servei en condicions.

28.7. El servei es restablirà sempre que no hagi variat la situació personal i sanitària de la persona usuària i segons la disponibilitat horària que existeixi en el moment, intentant mantenir l'horari inicial.

28.8. La baixa temporal en la modalitat de teleassistència, que tindrà una durada màxima de dos mesos, pot comportar la retirada del terminal del domicili de la persona usuària, per al seu manteniment.

Article 29. Baixa definitiva

La baixa definitiva del servei pot tenir lloc per qualsevol de les causes següents:

- 1) La finalització del període de baixa temporal del servei sense represa del mateix.
- 2) La voluntat lliure i conscientment manifestada de la persona usuària o del seu representant legal.
- 3) El transcurs del termini de prestació del servei o la desaparició de les causes que el motivaren.
- 4) L'assignació a la persona usuària d'un recurs assistencial diferent.
- 5) La impossibilitat de la persona usuària de fer ús del servei.
- 6) La mort de la persona usuària.
- 7) El canvi de domicili de la persona usuària fora del municipi de Sant Cugat del Vallès.
- 8) La sanció imposada de conformitat amb allò que preveu l'article 37 d'aquest Reglament.
- 9) La situació de risc per a la integritat de les persones que presten el servei, encara que la seva causa no constitueixi infracció de conformitat amb allò que preveuen els articles 33 a 36 d'aquest Reglament.

Article 30. Procediment de baixa del servei

30.1. En cas de concórrer el supòsit de l'article 29, l'òrgan competent acordarà la baixa definitiva del servei, prèvia instrucció per part dels Serveis Socials municipals del corresponent expedient, amb audiència de tots els interessats.

30.2. Serveis Socials de l'Ajuntament podrà acordar, en cas d'urgència, la baixa cautelar del servei amb efectes immediats.

30.3. L'extinció del servei durant el període de prova previst a l'article 20.4, només requerirà l'informe favorable dels serveis de proximitat i d'atenció a la dependència, prèvia audiència dels interessats.

CAPÍTOL VIII :

RECLAMACIONS I RECURSOS

Article 31. Suggeriments, queixes i reclamacions

Les persones usuàries i els seus representants o guardadors de fet podran formular suggeriments, queixes i reclamacions, d'acord amb allò que preveu l'article 10.e de la Llei catalana 12/2007, d'11 d'octubre, *de serveis socials*, quan no rebin el servei segons el que preveu aquest Reglament, el pacte de prestacions o qualsevol normativa d'aplicació.

Article 32. Recursos

Contra les resolucions que posen fi al procediment de tramitació de les sol·licituds d'accés a les prestacions del SAP, i contra els actes de tràmit que decideixen directament o indirecta el fons de l'assumpte, determinen la impossibilitat de continuar el procediment o produeixen indefensió o perjudici irreparable a drets o interessos legítims, es pot interposar recurs potestatiu de reposició, o, directament, recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que preveuen la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, *del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques* i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, *de Règim Jurídic del Sector Públic*, i la Llei 29/1998, de 13 de juliol, *reguladora de la jurisdicció contenciós administrativa*.

CAPÍTOL IX :

INFRACCIONS I SANCIONS

Article 33. Infraccions

Constitueixen infracció administrativa la vulneració dels deures i de les obligacions que el present Reglament estableix per a les persones usuàries del SAP.

Article 34. Infraccions lleus

Són infraccions lleus els incompliments dels deures previstos a l'article 18 d'aquest Reglament o al contracte assistencial, sempre que no constitueixin conductes tipificades com a infraccions greus o molt greus pels articles següents.

Article 35. Infraccions greus

Són infraccions greus:

- a) La comissió de dues infraccions lleus en el període d'un any.
- b) Falsejar o no comunicar dades relatives al servei.
- c) La manca de respecte al personal que presta el servei.
- d) Fer un ús indegut o abusu del servei o del material subministrat.
- e) No autoritzar l'accés al domicili del personal del SAP.

Article 36. Infraccions molt greus

Són infraccions molt greus:

- a) La comissió de dues infraccions greus en el període d'un any.
- b) L'agressió física o psicològica al personal que presta el servei.
- c) La falsedat o l'ocultació d'informació determinant per a l'accés o la baixa del servei, o que pugui posar en risc la salut o integritat del personal del SAP.
- d) Fer, de forma reiterada, un ús indegut o abusu del servei o del material subministrat.

Article 37. Sancions

37.1. Sense perjudici d'altres responsabilitats que es puguin derivar, les sancions que es podran imposar a les persones que incorrin en qualsevol de les infraccions tipificades en els articles anteriors seran les següents:

- a) Per infraccions lleus: amonestació per escrit o multa per un import de fins la meitat de l'*Indicador de renda de suficiència de Catalunya (IRSC)*.
- b) Per infraccions greus: baixa temporal del servei per un període de fins a 60 dies naturals i/o multa per un import de fins la quantia de l'*Indicador de renda de suficiència de Catalunya (IRSC)*.
- c) Per infraccions molt greus: baixa definitiva del servei temporal, fins a 3 anys i/o multa per un import de fins el doble de la quantia de l'*Indicador de renda de suficiència de Catalunya (IRSC)*.

37.2. A l'hora de determinar la sanció corresponent s'haurà de garantir l'adequació entre la gravetat de la infracció i la sanció aplicada, graduant aquesta en funció dels criteris recollits a l'article 29 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic:

- a) Grau de culpabilitat o existència d'intencionalitat.
- b) Naturalesa dels perjudicis causats, atenent a la gravetat del dany derivat de la infracció, a l'alteració social causada i al grau d'afectació que la dita infracció hagi tingut en la salut i la seguretat de les persones.
- c) La reincidència, per comissió en el termini d'un any de més d'una infracció de la mateixa naturalesa, quan així hagi estat declarat per resolució ferma en via administrativa.

37.3. Els criteris establerts a l'apartat anterior no es podran utilitzar per a graduar la sanció quan s'integrin en la descripció de la conducta típica.

Article 38. Prescripció de les infraccions i sancions

38.1. Les infraccions previstes en aquest Reglament prescriuen als sis mesos, als dos anys o als tres anys, segons que es tracti, respectivament, d'infraccions lleus, greus o molt greus.

38.2. Les sancions imposades per infraccions lleus prescriuen a l'any, les imposades per infraccions greus als dos anys i les imposades per infraccions molt greus als tres anys.

Article 39. Responsabilitat patrimonial de les persones infractores

Amb independència de les responsabilitats administratives derivades de la infracció, es podran exigir a la persona infractora tant la reposició a l'estat originari de la situació alterada, com els danys i perjudicis causats per la conducta infractora.

Article 40. Procediment sancionador

El procediment per a sancionar les infraccions tipificades en aquesta Ordenança és el que resulta de la legislació general sobre procediment administratiu comú i règim jurídic de les Administracions Públiques, la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, *del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques* i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, *de Règim Jurídic del Sector Públic*.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

Adequació normativa. Els articles d'aquest Reglament que reproduïxien aspectes de la legislació vigent i altres normes de desenvolupament, i aquells en què es facin remissions a preceptes d'aquestes, s'entendrà que són automàticament modificats o substituïts en el moment en què es produeixi la modificació dels preceptes legals i reglamentaris dels quals porten causa.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Queden derogades totes les normes de rang igual o inferior que contradiguin allò que preveu aquest Reglament.

DISPOSICIÓ FINAL

Entrada en vigor. Aquest Reglament entrarà en vigor el dia següent al de la seva publicació íntegra al Butlletí Oficial de la Província, sempre que hagi transcorregut el termini de quinze dies hàbils als quals fa referència l'article 70.2, en relació a l'article 65.2 de la Llei 7/1995, de 2 d'abril, *reguladora de les bases del Règim Local*.

Contra aquest acte, que és de tràmit i no definitiu en via administrativa, no escau cap recurs, ja que no decideix el fons de l'assumpte, no determina la impossibilitat de continuar el procediment ni produeix indefensió, ni perjudici irreparable a drets o interessos legítims, tenint en compte el que disposen els articles 112.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPAC), i 25.1 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Tanmateix, podeu interposar qualsevol recurs previst a la legislació vigent que considereu procedent, d'acord amb el que disposa l'article 40.2 de la LPAC.