



## ANUNCI

### Exp. 2025/006360

El Ple de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat en sessió ordinària del dia 27 de novembre de 2025, va aprovar inicialment l'Ordenança reguladora dels Serveis d'Assistència Domiciliària. No havent-se presentat cap reclamació contra l'acord d'aprovació inicial ha quedat aprovat definitivament en data 4 de febrer de 2026.

El Reglament entrarà en vigor una vegada s'hagi publicat íntegrament el text en el Butlletí Oficial de la Província, i després que hagi transcorregut el termini de quinze dies hàbils des de l'endemà de la publicació al Diari Oficial de la Generalitat de l'anunci que faci referència a la publicació íntegra del text de l'ordenança en el Butlletí Oficial de la Província.

### Reglament dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària –Olesa de Montserrat-

## Contingut

PREÀMBUL.....	3
I.- Exposició de motius .....	3
II.- Marc legal i competencial.....	6
Capítol 1 Disposicions generals.....	9
Article 1. Objecte .....	9
Article 2. Definició del servei .....	9
Article 3. Definicions.....	9
Article 4. Objectius del servei .....	10
Article 5. Principis.....	11
Article 6. Prestacions dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària .....	12
Article 7. Persones usuàries / destinatàries.....	12
Article 8. Àmbit d'aplicació.....	13
Article 9. Formes de gestió.....	14
Capítol 2 Definició del contingut de les prestacions dels serveis i tipologies .....	14
Article 10. Tipologia de serveis.....	14
Article 11. Modalitats de servei d'ajuda a domicili.....	15
Article 12. Prestació d'ajuda a domicili. Atenció personal. ....	15
Article 13. Prestació d'ajuda a domicili. Servei de neteja de la llar.....	16



Article 14. Prestació de teleassistència .....	17
Capítol 3 Drets i deures .....	18
Article 15. Drets de les persones usuàries i el seu entorn cuidador .....	18
Article 16. Deures de les persones usuàries i del seu entorn cuidador .....	20
Article 17. Obligacions de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat.....	20
Article 18. Suggeriments, queixes i reclamacions.....	21
Capítol 4 Procediment d'accés .....	22
Article 19. Requisits generals d'accés .....	22
Article 20. Requisits específics d'accés als diferents serveis .....	22
Article 21. Criteris de prioritització .....	23
Article 22. Vies d'accés als serveis.....	23
Article 23. Sol·licitud de la persona interessada o del seu entorn cuidador .....	23
Article 24. Situacions d'urgència.....	24
Article 25. Valoració professional de la situació.....	24
Article 26. Assignació de serveis .....	24
Article 27. Contracte de serveis.....	25
Article 28. Situacions d'exclusió per manca de viabilitat del servei. ....	25
Article 29. Protecció de dades de caràcter personal .....	26
Capítol 5 Finançament dels serveis .....	27
Article 30. Consideracions generals .....	27
Article 31. Determinació de la participació de les persones usuàries en el finançament dels serveis .....	27
Article 32. Gestió i recaptació .....	27
Capítol 6 De l'execució i finalització del servei .....	28
Article 33. Execució del servei.....	28
Article 34. Durada, temporalitat del servei i horaris del servei .....	28
Article 35. Revisions i modificacions del servei.....	29
Article 36. Baixa temporal dels serveis .....	30
Article 37. Causes de finalització de la prestació. ....	31
Article 38. Procediment de finalització de la prestació .....	31
Capítol 7 Mecanismes de participació.....	32
Article 39. De la participació de les persones usuàries, els seus o les seves representants i/o l'entorn cuidador .....	32



Capítol 8 Infraccions i règim sancionador .....	33
Article 40. Infraccions .....	33
Article 41. Infraccions lleus.....	33
Article 42. Infraccions greus .....	33
Article 43. Infraccions molt greus.....	33
Article 44. Sancions.....	34
Article 45. Prescripció de les infraccions i sancions.....	34
Article 46. Procediment .....	35
Article 47. Mesures cautelars .....	35
Disposició transitòria.....	35
Disposició final.....	35

## PREÀMBUL

### I.- Exposició de motius

Aquest Reglament té com a objecte regular la prestació dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària per part de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat. Regula l'activitat pròpia del SSAD assumida per l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat com a servei propi, dins del marc del servei públic d'atenció domiciliària a Olesa de Montserrat.

En les darreres dècades, la societat ha experimentat profundes transformacions que impacten directament en l'àmbit dels serveis a les persones. D'una banda, l'envelliment demogràfic ha comportat un augment significatiu del col·lectiu de persones grans, així com de la seva longevitat. De l'altra, els canvis en les estructures familiars i en el mercat laboral han evidenciat la necessitat de reconèixer i revalorar les tasques de cura, històricament assumides per les dones, fet que ha posat de manifest la necessitat d'avançar en la professionalització del treball de cures remunerat. A tot això s'hi suma la voluntat de la ciutadania de rebre atenció al propi domicili, dins del seu entorn habitual, evitant, en la mesura del possible, situacions de desarrelament.

Davant aquesta nova realitat social van anar apareixent noves normes que pretenen articular respostes adequades a les noves necessitats: la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya ("Llei 12/2007" d'ara en endavant,) i la Llei 39/2006, de 14 de novembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència (Llei 39/2006, o LAPAD en endavant ) entre elles. Aquestes normes conviuen amb normes marc de caràcter estatal i internacional que promouen l'atenció a les persones, especialment a les que es troben en situació de dependència i/o vulnerabilitat social.

Així, l'article 25 de la Declaració Universal de Drets Humans de les Nacions Unides, del 1948, proclama: *"Tothom té dret a un nivell de vida que assegurï, a ell i a la seva família, la salut i el benestar, especialment quant a l'alimentació, el vestit, l'habitatge, l'assistència mèdica i els serveis socials necessaris [...]."*



També, l'article 14 de la Carta Social Europea disposa: *“A fi d'assegurar l'exercici efectiu del dret a beneficiar-se dels serveis socials, les parts es comprometen a impulsar o organitzar serveis que, utilitzant mètodes de treball social, contribueixin al benestar i al desenvolupament de les persones i dels grups en la comunitat, i a llur adaptació a l'entorn social [...]”*.

I, a l'article 10.1 de la Constitució espanyola estableix: *“La dignitat de la persona, els drets inviolables que li són inherents, el lliure desenvolupament de la personalitat, el respecte a la llei i als drets dels altres són fonament de l'ordre polític i de la pau social”*, previsió que s'ha de posar en context amb l'article 9.2 de la mateixa Constitució, que ordena als poders públics *“promoure les condicions per tal que la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en els quals s'integra siguin reals i efectives; remoure els obstacles que n'impedeixin o en dificultin la plenitud, i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social”*.

Finalment, la Llei Orgànica 6/2006, de 19 de juliol, per la qual es reforma l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, disposa a l'article 24.1: *“Totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat a les prestacions de la xarxa de serveis socials de responsabilitat pública”*, a l'article 24.2: *“Les persones amb necessitats especials, per a mantenir l'autonomia personal en les activitats de la vida diària, tenen dret a rebre l'atenció adequada a la seva situació, d'acord amb les condicions que legalment s'estableixen”*, i a l'article 42.1: *“Els poders públics han de promoure polítiques públiques que fomentin la cohesió social i que garanteixin un sistema de serveis socials, de titularitat pública i concertada, adequat als indicadors econòmics i socials de Catalunya”*.

D'acord amb aquestes normes, els serveis socials esdevenen un dels pilars fonamentals de l'estat de benestar, conjuntament amb la seguretat social, el sistema de salut, i altres actuacions públiques. Els serveis socials es poden definir com el conjunt d'intervencions que tenen com a objectiu garantir les necessitats bàsiques de la ciutadania, posant atenció en el manteniment de llur autonomia personal i promovent el desenvolupament de les capacitats personals, en un marc de respecte per la dignitat de les persones.

Per aquesta raó, a Catalunya es va promulgar-la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, i el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, que han esdevingut el marc normatiu de referència en la gestió i prestació del sistema de serveis socials de les administracions públiques catalanes.

Precisament, l'esmentada Llei estructura els diferents nivells d'atenció social, i defineix que s'entén per serveis socials bàsics els de primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat a les persones destinatàries i als àmbits familiar i social. Els municipis són competents per crear i gestionar els serveis socials necessaris, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la Cartera de Serveis Socials i el Pla Estratègic corresponent i complir les funcions pròpies dels serveis socials bàsics.

En resum, els serveis socials bàsics tenen un caràcter polivalent, comunitari i preventiu per a fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en què es troben o que es puguin presentar. Els serveis socials bàsics han de donar respostes en l'àmbit propi de la convivència i la relació de les persones destinatàries dels serveis.



Els serveis d'ajuda domiciliària han esdevingut un element clau en l'atenció a les persones perquè ofereixen un conjunt d'actuacions d'ajuda o suport en el domicili de la persona usuària i/o família i en el seu entorn comunitari prestats pels i les professionals adients que atenen les necessitats bàsiques i/o relacionals del/de la ciutadania.

Els serveis socials d'atenció domiciliària són un conjunt de serveis que inclouen diverses prestacions com ara l'ajuda a domicili i l'atenció a la llar.

La finalitat dels SSAD és atendre les mancances d'autonomia personal tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones, oferint suport per al desenvolupament de les activitats pròpies de la vida diària i procurant que totes les accions promoguin, en la mesura que sigui possible, l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries.

Per tal d'oferir a les persones destinatàries uns elements definitoris, clars i operatius, on quedin clars els seus drets i deures, escau la necessitat d'elaborar el present Reglament en virtut dels principis de bona regulació de l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment administratiu comú de les administracions públiques ( "Llei 39/2015" en endavant ).

El present Reglament s'ajusta als principis de bona regulació establerts a l'article 129 de la Llei 39/2015, concretament el Reglament s'ha elaborat de conformitat amb els principis de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència i eficiència.

En virtut dels principis de necessitat i eficàcia aquesta iniciativa normativa es justifica en una raó d'interès general, per obtenir una regulació envers l'accés als servei social d'atenció domiciliària i disposar d'unes normes que puguin resoldre i ordenar determinades situacions i fixin els criteris i el procediment d'actuació de manera clara, ordenada, proporcional i transparent. El reglament és indubtablement el mitjà o l'instrument més adequat , atesa la potestat reglamentària de la que disposen els ens locals i la necessitat de dotar-se d'una eina de caràcter reglamentari i d'obligat compliment.

La iniciativa normativa que es pretén amb aquest reglament conté la regulació imprescindible per atendre les necessitats a cobrir, d'una manera ajustada i sense imposar obligacions als destinataris que siguin desproporcionades.

Igualment, i pel que fa al principi de seguretat jurídica, s'exerceix aquesta iniciativa normativa de manera coherent amb la resta de l'ordenament jurídic, per generar i complementar un marc normatiu estable, clar i cert dels SSAD que faciliti la seva comprensió i coneixement per part de les persones destinatàries

En aplicació del principi de transparència, es facilita l'accés senzill, universal i actualitzat a la normativa mitjançant la seva publicació al web municipal i a la plataforma de transparència, endemés de les publicacions als diaris i butlletins oficials que correspongui en la tramitació del present reglament. Garantirà la participació activa de les potencials persones destinatàries en l'elaboració d'aquesta norma, mitjançant la consulta popular, la informació pública corresponent i la participació política activa en fase d'elaboració del document endemés de la participació que correspongui en els òrgans de consulta i decisoris que conformen l'organització municipal



De conformitat amb el principi d'eficiència la present iniciativa normativa pretén evitar càrregues administratives innecessàries o accessòries i a tal efecte pretén racionalitzar i simplificar la gestió dels recursos públics.

Aquest reglament és d'aplicació a totes les persones usuàries i beneficiàries de la cartera de serveis públics i municipals d'atenció a domicili. Aquesta normativa ha d'estar sempre a disposició de la ciutadania del municipi d'Olesa de Montserrat.

## II.- Marc legal i competencial

Els serveis socials d'atenció domiciliària inclouen el servei d'ajuda a domicili tant pel que respecta a l'atenció personal com l'atenció a la llar i la teleassistència, que són objecte del present Reglament i que, formen part de la Cartera de Serveis Socials de Catalunya que es troba regulada mitjançant el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, en desenvolupament de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

Els articles 25.2.k) i 26.1.c) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local i els articles 66.3.k) i 67.c) del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, ("Decret legislatiu 2/2003" ara en endavant) pel qual s'aprova el Text refós de la llei municipal i de règim local de Catalunya, configuren els serveis socials com un servei mínim de prestació obligatòria en els municipis de més de 20.000 habitants.

L'article 25.2 e) de la Llei 7/1985, disposa que els municipis, en els termes de la legislació de l'Estat i de les comunitats autònomes, exerciran en tot cas com a competències pròpies en matèria d'avaluació i informació de situacions de necessitat social i d'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social.

L'article 66.3 k) del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel que s'aprova el Text refós de la llei municipal i de règim local de Catalunya, disposa que el municipi té competències pròpies en matèria de prestació de serveis socials, promoció i inserció socials.

Els serveis socials públics s'estructuren d'acord amb la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya.

L'article 16 de la Llei 12/2007 defineix els serveis socials bàsics com el primer nivell del sistema públic de serveis socials, que inclouen els equips bàsics, els serveis d'ajuda a domicili, la teleassistència i els serveis d'intervenció socioeducativa no residencials per a infants i adolescents.

L'article 20 de la Llei 12/2007 expressa que són prestacions del sistema públic de serveis socials les actuacions, les intervencions tècniques, els programes, els projectes, els mitjans i les ajudes econòmiques i tecnològiques que s'ofereixen a les persones i que es destinen a complir les finalitats que estableix l'article 3 de la llei esmentada. Les prestacions del sistema públic de serveis socials poden ser de servei, econòmiques o tecnològiques.

L'article 31 de la Llei 12/2007 estableix com a competències dels municipis, entre d'altres, la de crear i gestionar els serveis socials necessaris, tant propis com delegats per altres



administracions, d'acord amb la Cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent i complir les funcions pròpies dels serveis socials bàsics; així com complir les funcions pròpies dels serveis socials bàsics.

L'article 34, de la Llei 12/2007, defineix l'organització dels serveis socials a partir de les àrees bàsiques de serveis socials, que són la unitat primària de l'atenció social als efectes de la prestació dels serveis socials bàsics. Aquesta àrea bàsica de serveis socials s'organitza sobre una població mínima de 20.000 habitants, prenent com a base el municipi.

Pel que fa a la prescripció dels serveis d'ajuda en l'entorn domiciliari, tal com s'estableix en l'article 44.3 de la Llei 12/2007, les valoracions del personal professional dels serveis socials determinen l'assignació dels recursos públics disponibles, en la mesura que s'estableix que aquestes valoracions tenen caràcter vinculant. Alhora s'estableix que s'ha de garantir la intervenció professional que permeti fer el seguiment de l'evolució de la situació de la persona i/o la família en relació amb la necessitat d'aquests recursos públics.

L'article 59 de la Llei 12/2007 disposa que el sistema públic de serveis socials es finança amb les aportacions dels pressupostos de la Generalitat de Catalunya, les aportacions finalistes en serveis socials dels pressupostos de l'Estat, les aportacions dels ajuntaments i d'altres ens locals, les herències intestades, si correspon d'heretar a la Generalitat de Catalunya, les obres socials de les caixes d'estalvis, les aportacions d'altres entitats privades i les de les persones usuàries, en els termes que estableix la mateixa Llei.

L'article 62 de la Llei 12/2007 disposa que els ajuntaments i l'Administració de la Generalitat de Catalunya comparteixen el finançament dels serveis socials bàsics, incloent-hi els equips de serveis socials, els programes i projectes, el servei d'ajuda a domicili i la resta de serveis que es determinen com a bàsics. I que, sense perjudici que els serveis socials bàsics han de tendir a la universalitat i la gratuïtat, l'usuari o usuària pot haver de participar en el finançament de la teleassistència i dels serveis d'ajuda a domicili.

La Cartera de Serveis Socials 2010-2011 (aprovada pel Decret 142/2010, d'11 d'octubre i actualitzada per diverses normes posteriors), determina el conjunt de prestacions que ha de prestar la Xarxa de serveis socials d'atenció pública i defineix:

Com a serveis bàsics de prestació garantida el servei d'atenció domiciliària, que comprèn: (i) el servei d'ajuda a domicili (prestació 1.1.2.1 de l'Annex del Decret 142/2010), i (ii) el servei de les tecnologies de suport i cura -teleassistència- (prestació 1.1.2.2. del Decret 142/2010), així com el servei de menjador social (prestació 1.1.4 de l'Annex).

I com a prestacions subjectes a crèdits pressupostaris disponibles (prestacions tecnològiques) les ajudes per a l'autonomia personal i la comunicació -aparells o equips que permeten a la persona poder tenir un major grau d'independència per a les activitats de la vida diària bàsiques, instrumentals i avançades- (prestació 3.1.2 de l'Annex del Decret 142/2010), i les ajudes per a l'adaptació d'habitatges per a persones amb discapacitat o mobilitat reduïda (prestació 3.2.2 de l'Annex del Decret 142/2010).



Finalment, la Llei estatal 39/2006, en l'article 15, estableix que el catàleg de serveis comprèn els serveis socials de promoció de l'autonomia personal i d'atenció a la dependència, i, entre aquests serveis, hi figuren el servei d'ajuda a domicili i el servei de teleassistència, i els serveis de prevenció de les situacions de dependència i els de promoció d'autonomia personal.

En el marc de l'Agenda 2030, el servei d'ajuda domiciliària ajudarà a assolir l'objectiu de desenvolupament sostenible número 3 "Salut i Benestar", mitjançant el qual es pretén garantir la salut i el benestar per a totes les persones i a totes les edats.

Respecte a la configuració del servei d'ajuda domiciliària també es té en compte el que s'estableix en l'actual Contracte-Programa 2022 – 2025 i següents, signats entre el Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, que contempen les característiques específiques dels serveis i les prestacions que en formen part així com els objectius a assolir.

El règim jurídic bàsic del servei i la posició jurídica de les persones usuàries es determina per aquest Reglament regulador de la prestació dels serveis d'atenció en l'entorn comunitari, per l'Ordenança municipal fiscal que, si escau, resulti d'aplicació; per la Llei 7/1985; pel Decret legislatiu 2/2003, i per la normativa sectorial de serveis socials anteriorment referida, especialment per: la Llei 39/2006, la Llei 12/2007, i l'Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, per la qual s'estableixen els criteris per determinar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de servei no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència que estableix la Cartera de Serveis Socials, i la participació en el finançament de les prestacions de serveis no gratuïtes (i les seves successives modificacions).

També es regeix per la Llei 39/2015, en la seva totalitat, en determinar el procediment administratiu bàsic en defecte de norma específica, i per la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del Règim jurídic del sector públic, en la part que li és aplicable.

Cal fer una menció a la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, què, a l'article 99 sobre competència en matèria de risc determina que *"l'Administració local ha d'intervenir si detecta una situació de risc d'un infant*

*o adolescent que es troba en el seu territori; ha d'adoptar les mesures adequades per a actuar contra aquesta situació, de conformitat amb la regulació establerta per aquesta llei, amb la normativa de la Generalitat que la desenvolupa i amb la legislació en matèria de serveis socials"*, i també a l'article 104, estableix a l'apartat d) l'ajuda a domicili com a una de les mesures d'atenció social i educativa davant de situacions de risc.

És també d'aplicació el Reial Decret 893/2024, de 10 de setembre, pel qual es regula la protecció de la seguretat i la salut en l'àmbit del servei de la llar familiar.

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

## Capítol 1 Disposicions generals

### Article 1. Objecte

1. L'objecte d'aquest Reglament és la regulació dels serveis socials d'atenció domiciliària (SSAD) per tal de donar atenció a les persones amb manca d'autonomia, necessitat social i/o risc d'exclusió social que estan empadronades i resideixen efectivament al municipi d'Olesa de Montserrat. Aquestes persones hauran de complir amb els criteris establerts per l'equip de serveis socials bàsics, i/o tenir un dret a la prestació domiciliària a partir de la seva situació de dependència reconeguda per la Generalitat de Catalunya, així com complir els requisits d'accés. Els serveis objecte d'aquest Reglament són desenvolupats al municipi per part de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat.
2. Aquest Reglament defineix les tipologies actuals dels SSAD, però també és d'aplicació a altres fórmules que es puguin desenvolupar en un futur.
3. De conformitat amb el que estableix l'article 159.3 del Reglament d'obres, activitats i serveis, aprovat per Decret 179/1995, de 13 de juny, els serveis objecte del present reglament resten assumits com a propis. L'abast de la prestació d'aquests serveis a favor de la ciutadania és el que determina aquest Reglament.

### Article 2. Definició del servei

1. Els serveis socials d'atenció domiciliària són una prestació de servei, de competència municipal que constitueix un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions d'actuacions i prestacions que es duen a terme, bàsicament, en el domicili de la persona o context social immediat de la persona. Ofereix una atenció integral i personalitzada a persones i unitats de convivència adreçades a persones que, per raó d'edat, dependència i/o discapacitat tenen limitada l'autonomia per realitzar les activitats bàsiques de la vida diària o requereixen atenció continuada. L'objectiu és, contribuir a que la persona pugui continuar vivint en el seu domicili i en el seu entorn habitual durant el màxim temps possible amb el màxim de qualitat de vida, benestar i autonomia.
2. Els serveis socials d'atenció domiciliària són un conjunt de prestacions a atendre situacions personals i familiars de caràcter social.

### Article 3. Definicions

Als efectes d'aquest Reglament s'entén per:

- a) Persona destinatària/persona usuària: la persona que rep directament un o més dels serveis regulats en aquest reglament. S'usaran indistintament els termes persona destinatària o persona usuària. La persona destinatària o usuària pot



sol·licitar l'accés als serveis directament o que una persona del seu entorn ho faci en el seu nom, d'acord amb el que s'estableix amb la normativa vigent.

- b) Persona interessada: persona que fa la demanda en el seu nom o en representació d'una altra persona.
- c) Persona beneficiària: persona relacionada amb la persona destinatària o usuària que, tot i no rebre directament els serveis previstos en aquest Reglament, es beneficia dels efectes positius de l'atenció que rep la persona destinatària o usuària en la mesura que és un suport a la seva tasca de cura.
- d) Persona representant: persona de l'entorn familiar o social de la persona destinatària o usuària que actua en el seu nom, bé per mandat legal de la persona bé per autorització de les autoritats competents en virtut de resolució judicial.
- e) Persona obligada: persona que adquireix en nom propi o d'una altra un compromís ferm (per exemple vinculat amb el pagament dels serveis) davant de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat. També, d'acord amb el Codi Civil de Catalunya (precepte 143), ho són les persones descendents i ascendents que poden estar obligades a prestar aliments envers la persona destinatària o usuària.

#### Article 4. Objectius del servei

1. La finalitat dels SSAD és promoure una millora en la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes usuaris/es del servei, tot potenciant la seva autonomia personal, cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones, i oferint unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari, amb els objectius específics de:
  - a) Donar suport a les persones en situació de dependència en la realització de les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD), compensant la seva pèrdua d'autonomia així com donar suport en les activitats instrumentals de la vida diària (AIVD) per tal de mantenir el seu entorn en les condicions adequades.
  - b) Facilitar atencions personals, domèstiques i socials que possibilitin romandre en la seva llar, mentre sigui possible, amb la millor qualitat de vida i autonomia, contribuint a millorar el seu benestar.
  - c) Evitar o retardar internaments en recursos residencials de persones que degut a mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc.
  - d) Potenciar l'autonomia personal/família mitjançant la participació en el desenvolupament de les tasques a dur a terme, treballant en l'adquisició de competències.
  - e) Prevenir situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida dels casos atesos.



- f) Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- g) Oferir recolzament i suport a les famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència així com detectar possibles situacions de sobrecàrrega física i/o emocional de la persona cuidadora principal.
- h) Ajudar a millorar la relació de la persona/família amb el seu entorn social i comunitari.
- i) Detectar situacions de necessitat susceptibles de requerir altres serveis, actuacions o intervencions professionals.
- j) Afavorir els canvis d'actitud i de comportament promovent que les persones usuàries descobreixin les seves pròpies habilitats i competències.

## Article 5. Principis

Els SSAD es fonamenten en els principis següents:

- a) El respecte i la dignitat en el tracte a les persones usuàries del servei.
- b) La seguretat en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció i en la preservació i cura de la persona i del domicili de la persona usuària.
- c) La privacitat i la intimitat de la persona usuària i del seu domicili i la confidencialitat de totes les dades que l'afecten.
- d) L'autonomia per fomentar i potenciar la presa de les pròpies decisions i tenir el control sobre la vida de cada persona. El servei pretén mantenir i potenciar les habilitats, recursos i xarxes de suport per permetre a les persones maximitzar el seu benestar i ser les més autònomes possible.
- e) La independència per potenciar que la persona participi en la mesura que les seves capacitats ho permetin en les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària.
- f) L'equitat en el tracte a les persones ateses.
- g) La participació de les persones usuàries/destinatàries i les persones beneficiàries en les decisions sobre el servei que els afectin directament. La corresponsabilitat de la persona usuària i el seu entorn, amb l'abordatge d'estratègies per a la comunicació i comprensió bidireccionals és fonamental pel bon desenvolupament del servei.
- h) La personalització del servei, ajustant-lo, en la mesura que l'organització del servei ho permeti, a les necessitats i preferències de la persona en cada moment, en la cerca de la màxima satisfacció per ambdues parts i la continuïtat en l'atenció personalitzada per part de l'equip de professionals.
- i) El reconeixement de l'entorn cuidador, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona.
- j) La qualitat del servei entesa com un procés de millora contínua.
- k) L'eficàcia i l'eficiència per assolir els objectius de l'atenció a domicili.



- l) L'eficiència en la gestió, entesa com el procés per optimitzar els recursos i assolir una relació qualitat preu adequada.
- m) El desenvolupament professional, formació continuada i suports per augmentar la competència, la iniciativa, la capacitat resolutiva i l'autonomia, com a factor central de la qualitat del servei.
- n) La territorialització del servei: la densitat de persones usuàries que hi ha a la ciutat, i la proximitat entre els domicilis s'ha de tenir present a l'hora de proveir el servei i assignar el/la professional d'atenció directa ja que minimitzarà el temps entre els desplaçaments.

## Article 6. Prestacions dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària

1. Els SSAD són, segons el que recull la Cartera de Serveis Socials (Decret 142/2010, d'11 d'octubre i posteriors actualitzacions) i el que s'estableix al Contracte Programa amb la Generalitat de Catalunya, un conjunt de serveis que es presten al domicili i en l'entorn comunitari de la persona i que poden incloure diferents prestacions, de les que aquest reglament en regula la seva aplicació en l'àmbit local.
2. El servei d'ajuda a domicili, que està constituït pel conjunt d'actuacions portades a terme en el domicili de les persones o famílies que es troben, per motius físics, psíquics o socials, en situació de manca d'autonomia temporal o personal per poder fer les tasques habituals de la vida quotidiana. Aquest servei inclou les tipologies següents:
  - a) Serveis relacionats amb l'atenció a la persona
  - b) Serveis relacionats amb la neteja de la llar
  - c) Serveis de caràcter socioeducatiu
3. El servei de teleassistència, que ofereix a les persones usuàries una atenció permanent telefònica i presencial amb la tecnologia adequada i el suport dels mitjans personals necessaris, i assegura una resposta immediata a emergències socials i el suport personal que calgui les 24 hores tots els dies de l'any.

## Article 7. Persones usuàries / destinatàries

1. Els Serveis Socials d'Atenció Domiciliària estan adreçats a tota la ciutadania d'Olesa de Montserrat, concretament a persones de totes les franges d'edat o famílies que per motius físics, psíquics o socials presenten dificultats per cobrir les seves necessitats d'atenció personal, de neteja o que presenten dificultats de criança o d'inserció social.
2. Les persones usuàries/ destinatàries del servei d'ajuda a domicili són les que es troben en les situacions següents:
  - a) Persones en situació de dependència reconeguda, infants o adults, que, en el marc de l'elaboració del pla d'individual d'atenció (PIA), han sol·licitat el servei i se'ls l'ha prescrit.



- b) Persones i famílies en situació de vulnerabilitat o risc social:
- b.1. Presenten dificultats per dur a terme les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària (que inclouen l'autocura, el manteniment i la correcta organització de la llar) i per relacionar-se amb l'entorn, i els manquen suport familiar o social.
- b.2. Presenten dificultats per al desenvolupament d'habilitats parentals, hàbits de criança saludables i/o hàbits per a l'organització familiar i de la llar, així com per atendre els membres de la família, especialment els infants, i relacionar-se amb l'entorn.
- c) Persones i famílies en situació de vulnerabilitat, fragilitat o risc social, per causes sobrevingudes o no, que requereixen un suport social assistencial o de caràcter preventiu per atendre'n les necessitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària de manera temporal, bé perquè la situació és transitòria (com ara, en situacions d'alta hospitalària) o bé perquè es tracta d'una situació permanent i ha de ser coberta mitjançant els recursos més adients (cartera de serveis de la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència —LAPAD— o altres), cosa que comporta activar un servei d'ajuda a domicili modalitat de SAD social de manera temporal.
3. Les persones beneficiàries del servei, diferents de les destinatàries, són les que formen part de l'entorn de convivència i/o el cuidador o cuidadora de la persona i es beneficien dels serveis d'atenció personal i/o atenció a la llar. Han de complir les obligacions que se'ls apliqui a fi de garantir la prestació del servei a les persones destinatàries.
4. Les persones usuàries/destinatàries del servei de teleassistència són totes les persones del territori majors de seixanta-cinc anys, i/o especialment les que necessiten suport perquè es troben en una situació de risc per raons d'edat, vulnerabilitat social, caigudes freqüents, situacions socials o de salut complexes, soledat, aïllament, manca d'autonomia funcional, així com en situacions que es descriuen a continuació:
- a) Requereixen suport per a la seva seguretat i independència a la llar.
- b) Estan en risc de patir soledat, aïllament o perill.
- c) Estan en risc de patir accidents, caigudes o pèrdues de consciència.
- d) Tenen dificultats de mobilitat.
- e) Pateixen malalties que generen riscos de crisis agudes, com ara diabetis, hipertensió, cardiopaties, malalties respiratòries cròniques o altres similars.
- f) Es troben en situació de demència lleu o amb indicis i senyals d'oblit.
- g) Es troben en un procés de llarga durada de rehabilitació física, cognitiva i/o funcional.
- h) Estan en situació de risc per la seva salut dins de la llar.

## Article 8. Àmbit d'aplicació

L'àmbit d'aplicació d'aquest Reglament són els Serveis Socials d'Atenció Domiciliària que presta l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat al municipi d'Olesa de Montserrat.

## Article 9. Formes de gestió

Els SSAD es gestionen en qualsevol de les modalitats previstes per la normativa vigent aplicable per a la prestació de serveis des del sector públic.

Sens perjudici del que disposa l'article anterior, l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat en ús de la seva potestat d'autoorganització, podrà establir la creació de les entitats previstes a la legislació sobre règim local per a la gestió directa d'aquest servei.

L'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, així mateix, pot establir convenis, acords de delegació i/o encomana de gestió amb altres administracions públiques, per tal de garantir una correcta prestació dels serveis socials d'atenció domiciliària.

L'Ajuntament d'Olesa de Montserrat també podrà gestionar el servei de manera indirecta, a través de la contractació d'una empresa/entitat, per a la prestació material del servei, segons el procediment establert a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

## Capítol 2 Definició del contingut de les prestacions dels serveis i tipologies

### Article 10. Tipologia de serveis

1. A través dels SSAD, es dona resposta a diversos tipus de necessitats d'atenció mitjançant diverses prestacions.
2. La prestació del servei d'ajuda a domicili (SAD) inclou diferents tipologies d'atenció: serveis orientats a l'atenció personal i socioeducativa, i els serveis orientats al manteniment i ajuda a la llar.
  - a) Atenció personal: és l'eix vertebral del SAD. S'orienta a la cura de la persona o persones ateses i al suport de l'entorn cuidador. Pot ser prescrita de manera única.
  - b) Neteja de la llar. És un servei complementari del d'atenció personal. Es pot prescriure de manera independent en determinades circumstàncies.
  - c) Suport socioeducatiu: és un servei adreçat a famílies amb infants i persones que necessiten recuperar i/o adquirir habilitats instrumentals per a la vida quotidiana.
3. La prestació de teleassistència avançada és un servei basat en un model d'atenció centrada en la persona, que adapta les prestacions a les necessitats específiques. En funció del nivell de suport que es requereix i la valoració de la persona, es presten dues tipologies de servei:
  - a) Teleassistència avançada d'intensitat moderada: s'orienta a persones que necessiten un nivell de suport bàsic (tenen xarxa social i la seva salut és bona en termes generals).
  - b) Teleassistència avançada d'intensitat alta: s'orienta a persones que necessiten un nivell de suport mitjà (relació social escassa i estat de salut moderat) o un nivell de suport alt (relació social molt escassa, fragilitat extrema o situació personal complexa).



## Article 11. Modalitats de servei d'ajuda a domicili

1. La prescripció del servei d'ajuda a domicili ve determinada per la valoració tècnica de la situació plantejada. Es defineixen dues modalitats: SAD Dependència i SAD Social.
2. El SAD Dependència és la modalitat que s'adreça a les persones que són beneficiàries de la Llei 39/2006. Les característiques d'aquesta modalitat, per tant, s'ajusten al que determina aquest marc legal i, en concret, les condicions i estipulacions de la prestació del servei vindran establertes en el Pla Individual d'Atenció (PIA) validat pel que estableixi l'equip de serveis socials bàsics de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat d'acord amb els trams establerts en la Llei 39/2006.
3. El SAD Social és la modalitat de servei adreçada a l'atenció de persones en situació de fragilitat, que necessiten ajuda amb el desenvolupament personal i social derivats dels vincles socials, tant en l'entorn familiar com en el comunitari. Principalment està adreçat a persones que tenen o estan pendents de rebre el reconeixement de grau, però encara no reben serveis segons la Llei de Dependència, o bé que pel pronòstic vital no es veu necessari sol·licitar el reconeixement de dependència i a persones en situació de fragilitat per les condicions socials i familiars i que tenen dificultats per la seva cura personal.

## Article 12. Prestació d'ajuda a domicili. Atenció personal.

1. És un conjunt organitzat de recursos i accions que es duen a terme al domicili o en l'entorn de la persona usuària. S'ofereix atenció a les persones o famílies que, per motius diversos, no poden fer front a les activitats de la vida diària a fi de facilitar-los la seva independència i autonomia personal en el seu domicili.
2. Les tasques que es desenvolupen són les que el prescriptor o la prescriptora determina en el pla de treball d'acord amb les necessitats de la persona i/o família.
3. Els serveis a dur a terme s'establiran depenent del perfil i les necessitats de la persona usuària, així com dels objectius proposats en cada cas, la prestació personal inclou amb caràcter enunciatiu i no limitatiu els serveis següents:
  - a) cura de la salut i control de la medicació: administració de la medicació i realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte en aquells casos que sigui necessari un títol sanitari.
  - b) Mobilització i transferències dintre de la llar: ajuda per aixecar-se i posar-se al llit, caminar i asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de la persona usuària per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes fisio-motius.



- c) Assessorament tècnic, tant a la persona usuària com a qui la cuida, per facilitar els canvis posturals quan hi ha dificultats de mobilitat .
  - d) Tasques educatives per a l'adquisició d'hàbits relacionats amb l'atenció a: infants, persones grans, persones en situació de dependència, persones amb problemàtiques de salut mental, etc. (higiene, alimentació, salut, escolarització, etc.) .
  - e) Companyia, tant al domicili com a l'exterior, per evitar situacions de solitud i aïllament, i suport en les relacions amb veïnat, familiars i persones del seu entorn.
  - f) Facilitació d'activitats d'oci en el domicili. Suport a la realització de manualitats, lectura, jocs i activitats similars.
4. Tots els serveis d'atenció personal i domèstica inclouran amb caràcter complementari tasques preventives d'observació i detecció de situacions de risc i de possibles canvis en la situació de la persona usuària i el seu entorn, en la mesura que l'estada en el domicili ho permeti.
5. Resten excloses del SAD les tasques següents:
- 5.1. L'atenció a altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com a persones beneficiàries de la prestació de SAD en el pla de treball establert.
  - 5.2. Les tasques que suposin un risc físic per a la persona treballadora que presti el servei o que posin en perill la seva seguretat i salut de conformitat amb la normativa vigent de riscos laborals.
  - 5.3. Les funcions i tasques de caràcter sanitari, rehabilitador, i, en general, totes aquelles que impliquin una especialització de la qual no disposen les treballadores que duen a terme l'atenció directa.

### **Article 13. Prestació d'ajuda a domicili. Servei de neteja de la llar**

1. Aquesta tipologia d'atenció té per finalitat vetllar perquè les condicions d'higiene, salubritat i habitabilitat de la llar de la persona usuària siguin acceptables. Es defineix com un servei complementari de l'atenció personal. Les tasques que s'hi desenvolupen són les que el prescriptor o la prescriptora estableix en el pla de treball d'acord amb les necessitats de la persona i/o família i poden ser:
  - a) Neteja quotidiana de l'habitatge: suport en la neteja o substitució a fi de garantir el manteniment de la llar en condicions acceptables d'higiene i salubritat.
  - b) Gestió de les escombraries domèstiques: suport o substitució per a la retirada d'escombraries domèstiques.
  - c) Manteniment bàsic: suport en l'ús d'utensilis domèstics que no requereixin cap coneixement tècnic específic i en la substitució d'elements d'aquests utensilis. Aquestes tasques puntuals les fa el/la professional disponible.
2. És responsabilitat de la persona usuària/destinatària del servei disposar en el seu domicili dels estris, utensilis i productes necessaris per portar a terme la neteja de la llar. En cas contrari, l'auxiliar de llar pot realitzar la compra dels productes estrictament necessaris, a descomptar de la totalitat del temps del servei i serà la persona usuària qui haurà de costejar la despesa.



3. Aquest servei es porta a terme en el domicili habitual de la persona usuària i sempre que la persona es trobi en el domicili. En cap cas es pot desenvolupar el servei sense que hi sigui present.
4. S'exclouen expressament d'aquest servei:
  - 4.1. Les tasques de la llar i els arranjaments de caràcter extraordinari que no estiguin proposats, i aprovats específicament, en el pla de treball. Tampoc es portarà a terme cap activitat de neteja que suposi desinsectació, desratització o desenrunament.
  - 4.2. Aquells domicilis que no compleixin les condicions mínimes de salubritat (plagues, brutícia extrema, i acumulació, ...), complint amb les recomanacions de prevenció de riscos laborals.

#### **Article 14. Prestació de teleassistència**

1. El servei de teleassistència funciona mitjançant un terminal instal·lat al domicili de la persona usuària i una unitat de control remot en format de penjoll o polsera que permet la connexió permanentment amb el centre d'atenció. Es complementa amb tecnologia destinada a prevenir riscos a la llar o sobre la salut de la persona i amb protocols específics d'atenció a les persones més fràgils.
2. El servei de teleassistència inclou:
  - a) La connexió permanent les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any amb un centre d'atenció.
  - b) L'atenció domiciliària a través de visites de valoració i seguiment.
  - c) La connexió i coordinació amb els serveis públics d'atenció a emergències de la comunitat (Sistema d'Emergències Mèdiques —SEM—, Mossos d'Esquadra, Bombers de la Generalitat de Catalunya i Protecció Civil).
  - d) L'atenció domiciliària en situacions d'emergència social i suport a les emergències sanitàries mitjançant el recurs de les unitats mòbils que operen al territori.
  - e) La prevenció del risc a la llar amb la instal·lació de dispositius de seguretat i la realització de campanyes telefòniques i xerrades al territori.
  - f) Seguiment individual i servei d'agendes personalitzades.
  - g) L'atenció personalitzada mitjançant protocols específics d'atenció al risc de maltractaments, risc de conductes suïcides, caigudes recurrents, soledat no desitjada o deteriorament cognitiu.
  - h) Servei de mobilització i custòdia de claus.
3. Les modalitats del servei de teleassistència (intensitat moderada i alta) estan determinades pels nivells de suport que necessita la persona usuària (bàsic, mitjà o alt), per la qual cosa se'n valora la situació social i de salut i són les que determinen la intensitat dels seguiments telefònics i presencials, així com la tecnologia complementària que necessita la persona.

## Capítol 3 Drets i deures

### Article 15. Drets de les persones usuàries i el seu entorn cuidador

1. Totes les persones tenen dret a accedir a l'atenció social i a gaudir-ne, sense discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
2. Les persones usuàries/destinatàries dels serveis socials, d'acord amb el que estableix l'apartat 1, tenen dret a:
  - a) Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial, en funció de la valoració de la situació, que s'ha de aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats.
  - b) Rebre serveis de qualitat i conèixer els estàndards aplicables amb aquesta finalitat, i dret que se'n tingui en compte l'opinió en el procés d'avaluació.
  - c) Rebre de manera continuada els serveis socials mentre estiguin en situació de necessitar el servei.
  - d) Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats per l'administració competent.
  - e) Tenir assignat un professional o una professional de referència que sigui l'interlocutor/a principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció, i canviar, si escau, de professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials.
  - f) Renunciar a les prestacions i els serveis concedits, llevat que la renúncia afecti els interessos de menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
  - g) Decidir si volen rebre un servei social i escollir lliurement el tipus de mesures o de recursos que s'han d'aplicar, entre les opcions que els siguin presentades, i també participar en la presa de decisions sobre els processos d'intervenció acordats.
  - h) La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
  - i) Rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per a rebre'ls, sobre els drets i deures de les persones destinatàries i usuàries, i sobre les mecanismes de presentació de queixes i reclamacions, que han d'ésser exposats de forma visible en els centres d'atenció.
  - j) Rebre per escrit i, si cal, de paraula, en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de la seva situació, la qual, si escau, ha d'incloure la qualificació de les necessitats dels familiars o de les persones que en tenen cura.



- k) Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar el seu consentiment específic i lliure. El consentiment s'ha de donar per escrit quan impliqui la incorporació en un establiment residencial de serveis socials. En el cas de les persones incapacitades i de les que, per raó de llurs circumstàncies personals, poden ésser declarades incapaces, s'ha de seguir el procediment legalment establert.
- l) Accedir a llurs expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones, i obtenir-ne còpies, d'acord amb el que estableixen les lleis. Aquest dret no inclou, tanmateix, l'accés a les anotacions que el personal professional hagi fet en l'expedient.
- m) Presentar suggeriments, obtenir informació, poder presentar queixes i reclamacions, i rebre'n resposta dins el període legalment establert.
- n) Disposar dels ajuts i els suports necessaris per a comprendre la informació que els sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua o si tenen alguna discapacitat física, psíquica o sensorial, a fi de garantir l'exercici de llurs drets i facilitar que puguin participar plenament en el procés d'informació i de la presa de decisions.
- o) Accedir i gaudir dels serveis en condicions d'igualtat, quan compleixin els requisits establerts en aquest Reglament per a ser-ne usuari o usuària.
- p) Rebre la tutela de l'Ajuntament per tal de gaudir dels seus drets i de la prestació dels serveis dels quals en sigui usuari/a, quan siguin pertorbables les condicions de qualitat, intensitat o d'altres pròpies del servei establertes o convingudes amb l'usuari/a.
- q) Ser tractats amb respecte i professionalitat per l'equip professional adscrit al servei.
- r) Respectar la intimitat personal i familiar i la no divulgació, sense el seu consentiment exprés, de les dades personals que figurin en els seus expedients o historials, o en altres tipus de fitxers, arxius, sigui quin sigui el seu suport.
- s) Continuar amb la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes, sens perjudici d'acords o clàusules d'estabilització o revisió establertes en els contractes assistencials.
- t) Rebre la informació de les condicions d'accés i prestació dels serveis dels quals en sigui usuari/a, i en conseqüència, a que se'ls lliuri un exemplar del contracte assistencial.
- u) Escollir el servei més adient, amb l'assessorament professional, en el procés de decisió.
- v) Participar en el funcionament dels establiments o serveis en les condicions que s'estableixin en aquest Reglament i altres normes de serveis socials.
- w) Presentar, en qualsevol forma admesa en Dret, reclamacions, queixes o suggeriments en relació al funcionament del servei, i a rebre'n una resposta adequada.

## Article 16. Deures de les persones usuàries i del seu entorn cuidador

1. Les persones que accedeixen als serveis socials o, si escau, llurs familiars o representants legals, tenen els deures següents:
  - a) Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
  - b) Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
  - c) Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
  - d) Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
  - e) Retornar els diners rebuts indegudament.
  - f) Comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
  - g) Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
  - h) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors/es.
  - i) Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
  - j) Utilitzar amb responsabilitat els aparells de teleassistència i tenir-ne cura.
  - k) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
  - l) Contribuir al finançament del cost del servei, si així ho estableix la normativa aplicable.
  - m) Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels serveis socials de Catalunya.
  - n) Respectar els horaris de funcionament i/o prestació dels serveis, així com altres disposicions que es determinin mitjançant reglaments de règim interior del servei.
  - o) Abonar, si escau, l'import corresponent segons el copagament que pugui ser d'aplicació al servei, en la quantitat, forma i termini establerts en la norma municipal corresponent.
  - p) Informar als serveis socials bàsics (ara en endavant SSB) de qualsevol modificació de les serves circumstàncies socials i personals que puguin afectar el funcionament o les condicions de prestació dels serveis.
2. Els infants i els adolescents, i els seus pares, mares i tutors legals, tenen els deures que estableix la legislació.

## Article 17. Obligacions de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat

- a) Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per l'assignació de serveis, per a la seva correcta prestació, per l'avaluació del seguiment dels casos atesos i per a la finalització del servei.



- b) Rebre a les potencials persones usuàries, identificar les necessitats, portar a terme un diagnòstic i identificar dels problemes d'autonomia i dependència personal i funcional i, si escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei, respectant el dret a la dignitat de la persona.
- c) Fixar els objectius de l'atenció i assignació del servei quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.
- d) Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats del món associatiu i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials.
- e) Atendre i fer el seguiment de les queixes, reclamacions i suggeriments que arribin per part de les persones usuàries del servei i del seu entorn cuidador i/o els seus representants i donar la resposta corresponent.
- f) Vetllar pel compliment de la normativa reguladora del servei.
- g) Fer el seguiment i l'avaluació periòdica del servei prestat mitjançant protocols individualitzats, revisant d'ofici, si escau, la situació de qualsevol persona usuària, modificant o extingint l'assignació del servei.

### **Article 18. Suggeriments, queixes i reclamacions**

1. Les persones usuàries i les persones beneficiàries i/o representants poden formular suggeriments, queixes o reclamacions a l'ens local.
2. Les reclamacions han de ser resoltes d'acord amb la normativa de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
3. Les persones usuàries, i les persones beneficiàries han de ser informades del procés establert per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit i d'acord amb els mecanismes definits per l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat.
4. Les queixes i/o reclamacions la persona usuària les pot formular pels canals físic i telemàtic corresponents, mitjançant instància municipal.
5. Les resolucions sobre les queixes i/o reclamacions han de complir els requisits següents:
  - 5.a El termini de resposta màxim és de 90 dies. En cas de queixes i/o reclamacions relacionades amb interrupcions sobtades del servei, situacions de maltractament i accions que puguin ser objecte d'accions penals, es redueix el temps de resposta a 7 dies.
  - 5.b La resposta ha de ser raonada en tots els aspectes plantejats.
  - 5.c Es dicta sempre per escrit i es notificaran pel mateix canal de comunicació pel qual es va rebre la queixa o la reclamació.

5.d Tota queixa i/o reclamació ha d'incorporar l'especificació del canal de comunicació per mitjà del qual la persona usuària pot manifestar la seva disconformitat.

5.e Tota resolució inclourà els canals per oposar-se al contingut de la resolució.

## Capítol 4 Procediment d'accés

### Article 19. Requisits generals d'accés

Per accedir als Serveis Socials d'Atenció Domiciliària (SSAD) les persones usuàries han de complir amb els requisits següents:

1. Tenir el domicili al municipi d'Olesa de Montserrat. La persona usuària/destinatària ha de tenir el seu domicili, entès com a residència habitual, a Olesa de Montserrat. La prestació del servei sempre es presta en un domicili ubicat al municipi d'Olesa de Montserrat.  
La residència s'ha d'acreditar mitjançant l'empadronament en el domicili habitual; en situacions excepcionals es pot acreditar per altres mitjans, inclosa la valoració professional, la residència en un domicili diferent al de l'empadronament sempre dins del territori municipal.
2. Reunir les característiques descrites a l'article 7 "Persones usuàries / destinatàries".
3. No estar inclòs en cap de les causes d'extinció del Servei descrites a l'article 37 sobre finalització del servei.

### Article 20. Requisits específics d'accés als diferents serveis

1. Els serveis d'ajuda a domicili i d'atenció a la llar requereixen:
  - a) Que es donin condicions de salubritat i seguretat de l'habitatge que permetin prestar el servei en condicions acceptables.
  - b) Que no existeixin riscos per a la salut i la integritat del/la professional que presta el servei.
  - c) Que la gravetat de la situació no superi la capacitat del servei.
  - d) Que la persona usuària/destinatària del servei disposi dels estris i productes necessaris per a la realització del servei (tovallols, productes de higiene i neteja, escombra, galleda,...).
2. Per accedir al servei de teleassistència no cal complir cap requisit tecnològic ni tècnic. Únicament, la persona ha de tenir un telèfon (fix o mòbil) a través del qual es pugui contactar en el cas que des del servei no sigui possible establir la comunicació des del terminal.



## Article 21. Criteris de prioritizació

1. Les persones interessades que tinguin dret a rebre qualsevol dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària, d'acord amb allò establert en el present Reglament, i que no puguin gaudir-ne per manca de capacitat del servei o manca de disponibilitat pressupostària, es relacionaran en una llista d'espera on s'inclouran totes les persones sol·licitants.
2. La valoració dels criteris es du a terme mitjançant instruments tècnics validats.
3. Els criteris generals de prioritizació són els següents:
  - 3.a Es prioritza la cura personal enfront de la cura de la llar.
  - 3.b Es prioritza la incorporació de noves persones usuàries abans que la modificació/ampliació de les hores dels serveis existents.
  - 3.c Es prioritza aquelles persones amb un grau de dependència reconegut que no tenen un/a cuidador/a convivint al domicili, sense excloure en cap cas a la resta de persones amb un grau de dependència reconegut.
  - 3.d En el cas d'unitats familiars es prioritzen aquelles que disposin d'uns recursos nets per unitat familiar de convivència inferiors al IRSC vigent, persones que viuen soles i sense suport familiar habitual, i persones grans en situació de vulnerabilitat social i/o econòmica.
  - 3.e Persones ateses pel servei PADES de salut.
  - 3.f En el cas d'infància les que es troben en situacions de riscos diversos.
  - 3.g En el cas de persones adultes les que presumptament estan patint situacions de maltractament en el domicili.

## Article 22. Vies d'accés als serveis

L'accés als Serveis Socials d'Atenció Domiciliària es pot portar a terme per alguna de les formes següents:

- a) Per actuació d'ofici dels professionals de l'equip de serveis socials bàsics.
- b) A sol·licitud de la persona interessada o del seu o la seva representant.
- c) Pel reconeixement d'un dret a una prestació de serveis a partir de la resolució emesa pel Departament competent de la Generalitat de Catalunya, en aplicació de la Llei 39/2006, (o per aplicació de la normativa en matèria de dependència vigent en cada moment).

## Article 23. Sol·licitud de la persona interessada o del seu entorn cuidador

1. La persona interessada o el seu o la seva persona representant ha de realitzar la demanda davant els serveis socials bàsics de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat presencialment o per mitjans electrònics.



2. La demanda ha d'anar acompanyada dels documents acreditatius de les circumstàncies econòmiques, socials i familiars de la persona interessada, als efectes de la seva valoració i per a la determinació de les necessitats que permetran assignar el servei més adient.

#### **Article 24. Situacions d'urgència**

1. Ajuntament d'Olesa de Montserrat pot autoritzar provisionalment la prestació del servei sense tramitació de l'expedient social, sense el contracte de serveis, ni la comunicació si escau, quan es tracti de supòsits degudament justificats.
2. En situacions sobrevingudes de risc, que requereixin d'una atenció urgent, es pot activar el recurs sense l'aplicació del procediment comú.
3. La continuïtat de la prestació resta condicionada a la valoració del cas per les persones professionals de referència dels serveis socials corresponents i a la signatura del contracte, que s'ha de dur a terme a la major brevetat possible.

#### **Article 25. Valoració professional de la situació**

La valoració professional que es fa de la situació de la persona interessada es du a terme en totes les formes d'accés al servei descrites en l'article 22 i d'acord amb els punts següents:

1. Es valora la situació de la persona interessada i del seu entorn familiar i social.
2. Es du a terme mitjançant entrevistes (en tots els serveis excepte la teleassistència), i, almenys una visita al domicili, que pot ser prèvia o al començament del servei.
3. Les característiques de servei han de restar definides en el pla de treball, determinades per la valoració del risc social que fan els i les professionals municipals, i pel procés d'atenció i l'acord que s'estableix amb la persona usuària.
4. El pla de treball és la guia per al servei que s'ha de prestar, i se n'ha d'informar, avaluar i redefinir periòdicament de mutu acord entre l'equip de serveis socials bàsics, l'entitat prestadora del servei i la persona o família destinatària.

#### **Article 26. Assignació de serveis**

1. Proposta d'assignació dels serveis:
  - a) Els/les professionals dels SSB, a partir dels resultats obtinguts, determinaran la idoneïtat del servei o no.
  - b) Un cop determinada la idoneïtat, els professionals esmentats elaboren una proposta tècnica específica del servei a prestar, del pla de treball i de la intensitat



de la prestació, així com, si escau, de la participació de la persona usuària en el cost del servei en els termes establerts en les ordenances municipals corresponents.

## 2. Assignació i contracte:

- a) A partir de la proposta esmentada a l'apartat anterior, l'equip de serveis socials bàsics comunicaran a la persona la proposta de serveis o la seva denegació.
- b) Un cop acordat amb la persona interessada l'atorgament de serveis, aquesta o el seu o la seva representant legal ha de signar el corresponent contracte de servei que es signa en el domicili, i és un requisit per a la prestació efectiva del servei.
- c) En cas de denegació del servei, es comunica a la persona interessada o el seu o la seva representant les causes i els motius de la denegació de forma motivada. Si la persona interessada o la seva representant no està conforme amb la denegació pot presentar una instància al registre municipal, sense perjudici que pugui formular la reclamació que estimi més convenient.

## Article 27. Contracte de serveis

1. Els acords que s'estableixin el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial per a la prestació dels serveis s'han de recollir en el contracte de serveis signat per l'ens titular del servei, la persona i/o família interessada, i per l'empresa proveïdora, si escau.
2. Els continguts mínims del contracte de serveis seran els que estableixi l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat:
  - a) Dades identificatives personals i familiars de les persones destinatàries.
  - b) Dades identificatives del o la professional de referència.
  - c) Drets i deures de cada part signatària.
  - d) Actuacions i mesures que s'hauran de prestar.
  - e) Intensitat d'aquests serveis.
  - f) Temporalitat.
  - g) Horaris acordats.
  - h) Operadors que prestaran els serveis.
  - i) Cost del servei (si escau).
  - j) Copagament.

## Article 28. Situacions d'exclusió per manca de viabilitat del servei

1. En el procés de valoració de la viabilitat dels serveis els i les professionals dels SSB poden desistir de prescriure aquest servei, a iniciativa pròpia i/o per les aportacions de la resta de professionals implicats en el procés, si es produeix alguna de les causes següents:



- 1.a Les condicions de l'habitatge són insalubres i/o insegures i no permeten prestar el servei en condicions acceptables (plagues, brutícia extrema, acumulació d'objectes o situacions anàlogues).
  - 1.b Hi ha riscos per a la integritat del treballador/a que presta el servei.
  - 1.c La gravetat de la situació és excessiva per atendre-la amb un servei de les característiques de qualsevol dels que formen els Serveis Socials d'Atenció Domiciliària o diversos d'ells combinats.
  - 1.d Les tasques sol·licitades són de caràcter sanitari i requereixen una habilitació sanitària (com, per exemple, administració de medicació per via parental, tall d'ungles amb tisores) sempre i quan el servei local no inclogui aquests perfils professionals.
  - 1.e Les demandes d'activitats relacionades amb la llar i els arranjaments de caràcter extraordinari que no estiguin proposats, i aprovats específicament, en el pla de treball.
2. En qualsevol d'aquestes situacions, els i les professionals dels SSB, conjuntament amb la resta de professionals implicats, proposaran el servei més adient i faran les derivacions oportunes a altres recursos socials, si escau.

### **Article 29. Protecció de dades de caràcter personal**

1. Les dades personals i familiars de la persona destinatària que constin en el seu expedient tenen caràcter confidencial i estan emparades pel secret professional. Només hi tindran accés els/les professionals que intervinguin directament en el cas, i les tractaran d'acord amb les previsions del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, i de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, que tenen com a objectiu garantir i protegir la intimitat i privacitat personal i familiar de les persones físiques. Aquesta normativa afecta a totes les dades que fan referència a persones físiques registrades sobre qualsevol suport, informàtic o no.
2. L'Ajuntament d'Olesa de Montserrat tractarà les dades en qualitat de Responsable del tractament, amb la finalitat de registrar les persones destinatàries dels SSAD, a efectes d'organització i seguiment del servei i de l'assistència.
3. La persona usuària/destinatària o el seu o la seva representant legal podran exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació del tractament, portabilitat de les dades, oposició, i a no ser objecte de decisions individuals automatitzades (inclosa l'elaboració de perfils), segons els procediments legalment establerts.

## Capítol 5 Finançament dels serveis

### Article 30. Consideracions generals

- a) Els Serveis Socials d'Atenció Domiciliària del municipi d'Olesa de Montserrat són finançats amb càrrec als pressupostos municipals. Tot això sens perjudici de l'establiment de convenis, acords o altres fórmules admeses en dret, amb altres administracions, que puguin concretar aportacions a favor de l'Ajuntament per finançar el cost d'aquests serveis.
- b) L'Ajuntament d'Olesa de Montserrat pot establir amb la persona usuària, o amb les persones que hi estan obligades o amb terceres persones, un règim de cofinançament dels serveis subjectes al copagament, d'acord amb el principi de capacitat econòmica i de proporcionalitat, i ha de vetllar perquè cap persona quedi exclosa de la prestació per insuficiència o manca de recursos econòmics ni que aquestes circumstàncies no condicionin la qualitat del servei o la prioritat de l'atenció dels casos.
- c) Els imports a abonar per les persones usuàries/destinatàries es determinaran a partir dels preus públics que l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat aprova en l'ordenança fiscal de preus públics, en el cas que n'hi hagi.

### Article 31. Determinació de la participació de les persones usuàries en el finançament dels serveis

- a) D'acord amb el que s'estableix a l'article anterior, les persones usuàries dels SSAD contribuiran al seu finançament en funció de la seva capacitat econòmica personal.
- b) Els imports a abonar per les persones usuàries es determinen a partir dels preus públics aprovats per l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat i recollits en l'ordenança corresponent, si existeix.
- c) En el cas que persones diferents de la persona usuària vulguin obligar-se a efectuar el pagament del preu corresponent (persones obligades d'acord amb l'article 3 del present Reglament), aquestes han de signar conjuntament amb la persona usuària el pacte de prestació on figura la domiciliació bancària.
- d) Quan les condicions econòmiques de les persones usuàries canviïn es procedirà a recalculer la seva aportació econòmica.

### Article 32. Gestió i recaptació

Les persones obligades han d'abonar els imports corresponents, amb la periodicitat, forma i en el lloc que s'estableixi en el corresponent contracte de serveis i d'acord amb l'ordenança fiscal, si existeix.

Els impagaments es gestionen d'acord amb el procediment previst per als ingressos de dret públic del municipi d'Olesa de Montserrat i que pot finalitzar, en cas d'impagament, per via executiva.

## Capítol 6 De l'execució i finalització del servei

### Article 33. Execució del servei

1. Abans del començament dels SSAD es produeix una primera visita per part d'un/a professional social i el/la professional d'atenció directa que prestarà el servei. En aquesta primera visita es signa el contracte.
2. Un cop signat el contracte de serveis, la prestació s'inicia en el termini fixat en el citat contracte i sempre respectant el que determini l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, i el o la professional de serveis socials bàsics que fa la prescripció.
3. Un cop iniciat el servei, aquest s'ha de desenvolupar de forma continuada seguint el que s'ha establert en el contracte de serveis i respectant els criteris de qualitat del servei definits prèviament i els criteris d'atenció centrada en la persona.

### Article 34. Durada, temporalitat del servei i horaris del servei

1. Els serveis socials d'atenció domiciliària es prescriuen d'acord amb les necessitats de les persones usuàries amb una durada inicial determinada. La naturalesa dels SSAD comporta la necessària flexibilitat dels serveis en el temps, el que pot comportar la seva modificació per evolució de les necessitats de la persona usuària.
2. La temporalitat del servei la determina el o la professional de l'equip de serveis socials bàsics de referència de la persona usuària d'acord amb la modalitat i tipologia del servei i les característiques de la persona destinatària.
3. La durada del servei d'ajuda a domicili està vinculada al compliment dels objectius establerts al pla de treball, que han de ser revisats periòdicament. Els serveis s'inicien amb una temporalitat inicial prèviament pactada.
4. L'horari dels serveis d'ajuda a domicili es proposa per l'equip de serveis socials bàsics d'acord amb les necessitats de la persona usuària i la disponibilitat del servei. S'ofereix d'ofici de dilluns a divendres en horari diürn. Excepcionalment, es pot realitzar en altres franges horàries i dies de la setmana per necessitat de les persones destinatàries o del propi servei.



5. En determinades circumstàncies, a petició de l'Ajuntament, es poden determinar casos que, per motius sanitaris i/o socials, han de disposar d'horaris d'intervenció concrets (menors, persones usuàries de centres de dia, serveis de rehabilitació, suplència de cuidadors/es amb necessitats especials o altres circumstàncies excepcionals).

### **Article 35. Revisions i modificacions del servei**

1. La comunicació d'atorgament o reconeixement del servei pot ser revisada d'ofici o a sol·licitud de la persona destinatària/usuària o el seu o la seva representant legal com a conseqüència de la modificació de les circumstàncies que van donar lloc a la seva concessió.
2. D'acord amb el seguiment individual de l'evolució de cada cas, el o la professional de referència de l'Ajuntament de Olesa de Montserrat pot formular una proposta de modificació substancial del servei concret que s'ha de prestar i la freqüència amb què es redefeixin els temps de dedicació, a l'alça o a la baixa, i que es recalculi la participació de la persona usuària en el cost del servei en els termes establerts en l'ordenança municipal de preus públics, si existeix. Aquestes modificacions poden produir-se d'ofici o a petició de la persona usuària del servei o de la persona representant de la persona usuària.
3. Periòdicament es revisa la situació de la persona usuària per tal d'adaptar, si és necessari, el contingut de les prestacions.
4. Les causes específiques de modificació substancial dels serveis són les següents:
  - 4.a La millora de la situació que originà el servei, atès que s'han complert els objectius específics previstos a tal efecte en el pla de treball. En aquest supòsit, es pot reduir la intensitat del servei, modificar la tipologia de persona usuària, reduir o donar de baixa el servei.
  - 4.b L'empitjorament de la situació inicial. En aquest supòsit, es podria augmentar la intensitat del servei, modificar la tipologia de persona usuària, reduir o donar de baixa el servei.
  - 4.c El canvi en la situació de reconeixement del grau de dependència de la persona usuària sota la normativa legal vigent, comporta la reavaluació de les necessitats de la persona.
  - 4.d A sol·licitud de la persona usuària i/o del seu o la seva representant i/o del seu entorn cuidador.
5. La revisió de la prestació del servei d'ajuda a domicili modalitat SAD Dependència es produeix sempre que hi hagi una modificació del PIA (Programa Individual d'Atenció).
6. La revisió del servei d'ajuda a domicili modalitat SAD Social es porta a terme pel professional o la professional de referència dins de les funcions i procediments

habituals de seguiment dels casos donats d'alta al SAD. Per a la revisió són d'aplicació els instruments tècnics de valoració que preveu aquest Reglament o en el pla de treball.

7. La persona usuària té dret a presentar els recursos administratius que legalment li corresponguin per manifestar la seva disconformitat amb les modificacions del servei.
8. Són modificacions no substancials en la prestació del servei la resta de modificacions, en especial, les tasques concretes que hauran de prestar-se, la temporalitat i l'horari de prestació del servei, així com tots els aspectes relatius al funcionament i l'organització del servei a prestar continguts en el pacte de prestació. Aquestes modificacions no requeriran la signatura d'un nou contracte de serveis.

### **Article 36. Baixa temporal dels serveis**

1. Es considera que hi ha una baixa temporal del servei quan aquest se suspèn, de manera provisional, per un període màxim de quatre mesos.
2. Les causes de baixes temporals del servei són:
  - 2.a Per voluntat de la persona usuària, sempre que sigui de caràcter temporal i degudament justificat (a causa del període de vacances, desplaçaments, ingressos hospitalaris o qualsevol altra circumstància justificada).
  - 2.b Per raons forçoses de la persona usuària: situacions en les quals la persona es veu obligada a absentar-se del domicili, com, per exemple, en cas d'ingrés puntual en un establiment social o sanitari o de trasllat a un altre domicili fora del municipi per rebre atencions de la xarxa familiar o social. Quan aquesta interrupció sigui superior a un mes, es procedeix a la baixa temporal del servei.
  - 2.c Per decisió de l'equip de serveis socials bàsics: els serveis socials poden determinar la baixa temporal d'un servei per motius específics i justificats que es fonamenten en la impossibilitat de dur a terme el pla de treball o la conveniència de modificar-lo. Per exemple: per raons de manca de condicions per a la prestació del servei; per canvis temporals en l'aplicació del pla de treball; com a mesura socioeducativa; per motius del context que afectin la salut dels i les professionals d'atenció directa o altres.
  - 2.d Per causes disciplinàries o d'incompliments on es requereix iniciar un procediment sancionador: en situacions que es produeixin incompliments de les condicions establertes per a la prestació del servei, del pacte de prestació o que fan inviable la continuïtat, tal i com s'estableix al Capítol 8. Infraccions i règim sancionador.
3. La interrupció a iniciativa de la persona usuària s'ha de comunicar a qui presti el servei amb una antelació mínima de 48 hores.
4. La finalització de la situació que dona lloc a la baixa temporal del servei l'ha de comunicar la persona usuària o la seva representant a l'empresa prestadora del



servei o, alternativament, al professional o la professional de referència de l'Ajuntament que informará l'entitat prestadora del servei.

5. La situació d'interrupció o de baixa temporal cessa o bé per la represa del servei o bé per la seva extinció.
6. El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la suspensió, i no es pot demorar més de 3 dies a partir de la comunicació al prestador del servei.

### **Article 37. Causes de finalització de la prestació.**

La prestació del servei finalitza al produir-se alguna de les circumstàncies següents:

- a) La voluntat de la persona usuària, amb el suport de la persona beneficiària.
- b) Finalització del termini pactat al contracte de serveis.
- c) Modificació de les circumstàncies que justificaven la concessió de la prestació del servei.
- d) Extinció de les causes que han motivat l'atorgament del servei.
- e) Ocultació o falsedat de les dades o circumstàncies que van motivar l'atorgament del servei.
- f) Assignació a la persona usuària d'un recurs assistencial diferent.
- g) Defunció de la persona usuària.
- h) Incompliment greu i reiterat de les obligacions contractuals i del servei.
- i) Trasllet del domicili de la persona destinatària fora del terme municipal d'Olesa de Montserrat.
- j) Situació de risc greu per a la integritat física, psíquica i/o de salut del o de la professional que presta el servei.
- k) Transcurs del període màxim de quatre mesos des de la data de la baixa temporal del servei.

### **Article 38. Procediment de finalització de la prestació**

1. En el moment que es produeixi alguna de les causes de finalització de la prestació, cal procedir de la manera següent:
  - 1.a Quan la causa depengui de la voluntat de la persona usuària, amb el suport del/de la persona beneficiària o manifestat mitjançant la persona que la representa, es requerirà a la persona usuària, amb els suports que puguin ser necessaris, que comuniqui les circumstàncies i que sol·liciti la baixa.



- 1.b Quan la causa depengui dels efectes de la pròpia prestació, la persona professional referent del cas registrarà a l'expedient del programa informàtic la justificació de la situació i fixarà la data de finalització de la prestació.
  - 1.c En cas de defunció, es procedeix a donar la baixa d'ofici per part del/de la professional referent.
  - 1.d En cas de situació de risc greu per a la integritat física, psíquica i/o de salut del/de la professional d'atenció directa del servei, es procedeix a donar la baixa d'ofici dels serveis i haurà de ser degudament registrat. Cal incorporar l'informe de riscos laborals realitzat per l'òrgan competent en la matèria a l'expedient de la persona .
  - 1.e En cas d'incompliment greu i reiterat de les obligacions contractuals i del servei, la baixa és el resultat del procés sancionador i serà el document acreditatiu d'aquest procediment el que donarà lloc a la baixa.
2. En el cas que la causa de finalització del servei sigui d'ofici per part de l'equip de serveis socials bàsics, es comunica a la persona usuària i/o representant legal.

## Capítol 7 Mecanismes de participació

### **Article 39. De la participació de les persones usuàries, els seus o les seves representants i/o l'entorn cuidador**

1. Les persones usuàries dels serveis socials d'atenció domiciliària tenen dret a la participació en els termes establerts a la Llei 12/2007 i la Llei 39/2006.
2. Les persones usuàries també podran participar mitjançant els mecanismes de petició de revisió de les prestacions.
3. La revisió de serveis es realitzarà periòdicament, com a mínim un cop l'any, i, en tot cas, sempre que es produeixi una baixa de qualsevol dels serveis que hi són compresos.
4. Es reconeix la iniciativa social de les entitats que treballen en el camp dels serveis socials d'ajuda a domicili com a col·laboradores de l'acció pública de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat en el termes establerts en la Llei 12/2007 i en la Llei 39/2006.
5. L'Ajuntament pot establir acords de col·laboració i foment d'aquesta iniciativa social, complementària de l'actuació de l'equip de serveis socials bàsics (serveis de voluntariat, fundacions...).



## Capítol 8 Infraccions i règim sancionador

### Article 40. Infraccions

Constitueix infracció administrativa la vulneració dels deures i de les obligacions que el present Reglament estableix per a les persones destinatàries de les prestacions dels SSAD.

### Article 41. Infraccions lleus

Són faltes/infraccions lleus:

- a) Les infraccions no qualificades com a greus o molt greus.
- b) No facilitar informació sobre els canvis en la situació personal, familiar, econòmica i social de la persona usuària.
- c) No complir amb el pla de treball i els acords sobre el servei concedit.
- d) No comunicar a les persones responsables del servei l'absència del domicili tres cops reiteradament, sense una justificació vinculada a una incidència

### Article 42. Infraccions greus

Són faltes/infraccions greus:

- a) La comissió de dues o més faltes lleus en el període de sis mesos.
- b) No comparèixer la persona usuària i/o el seu o la seva representant legal davant l'òrgan que li ha atorgat el servei quan sigui requerida sense una justificació derivada d'una incidència.
- c) La manca de respecte a qualsevol de les persones que presten el servei, així com a les seves pertinences.
- d) No contribuir, si escau, al finançament en els termes establerts a l'ordenança corresponent.

### Article 43. Infraccions molt greus

Són faltes/infraccions molt greus:

- a) La comissió de dues faltes greus en el període d'un any.
- b) L'agressió física o psicològica a qualsevol de les persones que presten el servei.
- c) L'incompliment dolós dels compromisos acordats.
- d) La falsedat en la documentació presentada o l'ocultació d'informació prioritària per a la prestació del servei.



- e) Fer malbé o manllevar les pertinences del o la professional que presta el servei en el domicili de forma dolosa.

#### Article 44. Sancions

1. Sense perjudici d'altres responsabilitats que se'n puguin derivar, les sancions que es podran imposar a les persones que incorrin en alguna de les faltes mencionades als articles anteriors, seran les següents:

- a) Per faltes lleus: amonestació individual per escrit signada per qui instrueix l'expedient o suspensió temporal del servei entre un i tres dies.
- b) Per faltes greus: suspensió temporal del servei per un període entre 3 i 10 dies efectius de prestació i, si es tracta de deteriorament del material subministrat, la seva reposició.
- c) Per faltes molt greus:
  - c 1) En termes generals la suspensió del servei per un mínim de 10 dies efectius de prestació i fins a la suspensió total o extinció del servei.
  - c 2) En cas de deteriorament del material i/o equipament o de les pertinences del o la professional, es preveu una sanció econòmica que cobreixi, com a mínim, el valor del material malmès.
  - c 3) En cas d'agressions, a més de la suspensió, s'han de denunciar els fets per la via judicial corresponent i s'aplica la resolució que es derivi del procediment.

2. A l'hora de determinar la sanció corresponent, s'haurà de garantir l'adequació deguda entre la gravetat del fet constitutiu i la sanció aplicada, considerant especialment els criteris següents:

- a) El grau de culpabilitat o l'existència d'intencionalitat o reiteració.
- b) La continuïtat o persistència en la conducta infractora.
- c) La 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 seguretat de les persones.

#### Article 45. Prescripció de les infraccions i sancions

D'acord amb l'article 30 de la Llei 39/2015, les infraccions i sancions prescriuen en els terminis següents:

- a) Les infraccions lleus als sis mesos, les infraccions greus als dos anys i les molt greus als tres anys
- b) Les sancions lleus a l'any, les sancions greus als dos anys i les molt greus als tres anys.



## Article 46. Procediment

Els expedients sancionadors es tramiten de conformitat amb la Llei 39/2015. Pel que fa a la prescripció de les faltes i les sancions, aquells aspectes no previstos en aquesta Reglament es regularan per la Llei 40/2015.

## Article 47. Mesures cautelars

1. En aquells casos que l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat hagi iniciat un expedient sancionador per la presumpta existència de qualsevol de les infraccions descrites en el present Capítol 8, es podrà adoptar, si es considera oportú i mitjançant acord motivat, mesures cautelars relatives a la prestació del servei.
2. La finalitat d'aquestes mesures és garantir que cessi o bé que no es reiteri la conducta presumptament punible o que no s'impedeixi l'execució de la sanció que, eventualment, pogués recaure sobre la persona usuària.
3. Les despeses generades per l'adopció de mesures cautelars aniran a càrrec de la persona usuària, sempre i quan es confirmi, mitjançant resolució de l'autoritat competent, la comissió d'una o diverses infraccions i la imposició de la sanció o sancions corresponents. En cas contrari, serà l'Ajuntament qui n'assumeixi el cost.

## Disposició transitòria.

Els Serveis Socials d'Atenció Domiciliària que estiguin autoritzats a l'entrada en vigor d'aquest Reglament seguiran en vigor sens perjudici de la seva adaptació, si escau, a les condicions tècniques i/o econòmiques que puguin afectar-los específicament.

No obstant això, els Serveis Socials d'Atenció Domiciliària hauran d'adequar-se plenament als requisits i condicionaments d'aquest Reglament, sempre que concorri alguna de les circumstàncies següents:

- a) Modificacions substancials de la prestació concedida inicialment.
- b) Ampliació de la prestació inicial.
- c) Sol·licitud de nou servei, aliè a la prestació concedida inicialment.
- d) Revisió de la prestació.

## Disposició final.

Els preceptes d'aquest Reglament que, per raons sistemàtiques, reproduïxin aspectes de la legislació vigent i altres normes de desenvolupament, i aquells en què es facin remissions a preceptes de la legislació vigent, s'entendrà que són automàticament



Ajuntament  
d'Olesa de Montserrat

modificats i/o substituïts, en el moment en què es produeixi la modificació de preceptes legals i reglamentaris que en porten causa.

Aquest Reglament entra en vigor l'endemà 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 7/1985.

Olesa de Montserrat a 31 de març de 2026

Marc Serradó Mestres

Alcalde

**DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT**