

Dimarts, 2 de juliol de 2013

ADMINISTRACIÓ LOCAL**Consell Comarcal del Vallès Occidental**

EDICTE del Consell Comarcal del Vallès Occidental sobre l'aprovació definitiva del Reglament del Servei d'Ajuda a Domicili

Es fa públic, per a coneixement general que el Ple del Consell Comarcal en sessió ordinària celebrada el dia 14 de febrer de 2013, va aprovar inicialment el Reglament del Servei d'Ajuda a Domicili.

Sotmès l'expedient a informació pública per un termini de trenta dies hàbils, mitjançant la publicació d'un edicte al *Butlletí Oficial de la Província de Barcelona* de data 5 de març de 2013, al DOGC de data 13 de març de 2013, al web i al tauler d'edictes de la Corporació, sense que s'hi hagin formulat al·legacions, l'acord inicial ha esdevingut DEFINITIU.

De conformitat amb el que preveuen els articles 70.2 de la Llei reguladora de les bases de règim local, 178.2 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya i 66.1 del Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, i als efectes de la seva entrada en vigor, es procedeix a continuació a publicar íntegrament el text del Reglament del Servei d'Ajuda a Domicili, definitivament aprovat i que s'adjunta com a annex.

Alhora queda derogat el Reglament regulador del servei d'atenció domiciliària comarcal publicat al *Butlletí Oficial de la Província de Barcelona* 313 de 30 de desembre de 2008.

Contra aquest acord, que exhaureix la via administrativa, es pot interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de la publicació d'aquest edicte al *Butlletí Oficial de la Província*, d'acord amb el que disposen els articles 10, 14 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa. Si bé, prèviament caldrà comunicar a aquest Consell Comarcal el fet de la interposició del recurs. No obstant això, es pot interposar qualsevol altre recurs que es consideri procedent.

ANNEX. Text íntegre del Reglament regulador del servei d'ajuda a domicili del Consell Comarcal del Vallès Occidental.

"INTRODUCCIÓ: EXPOSICIÓ DE MOTIUS

Els Serveis d'Ajuda a domicili son una peça clau en el desenvolupament dels Serveis Socials. El Consell Comarcal del Vallès Occidental vol contribuir en el desenvolupament del SAD per garantir que les persones, ciutadans i ciutadanes, tinguin un servei de qualitat.

El present Reglament del Servei d'ajuda a domicili Comarcal ha de regular les relacions entre Consell Comarcal, Ajuntaments i Prestador del servei, per a la execució del servei en diferents municipis de la comarca.

MARC LEGAL I COMPETENCIAL

L'article 31 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, estableix com a competències municipals 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.

El règim jurídic bàsic del servei i la posició jurídica de les persones usuàries es determina per aquest Reglament, el preu públic, les disposicions, i per la normativa sectorial de serveis socials.

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 (DOGC núm. 3887 de 20/05/2003) estableix a l'article 247, apartat primer, que els ens locals han d'acordar de manera expressa la creació del servei públic local i procedir, si s'escau, a regular-lo per reglament abans de començar a prestar-lo.

Així mateix, han de determinar les modalitats de prestació i el règim estatutari dels usuaris/es. El mateix article 247, en el seu apartat segon, afirma que els ens locals poden declarar obligatòria la recepció dels serveis pels usuaris/es, si hi concorren circumstàncies d'ordre públic que ho requereixen.

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció d'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència (BOE núm. 299, de 15/12/2006), defineix el Servei d'Ajuda a Domicili com el conjunt d'actuacions portades

Dimarts, 2 de juliol de 2013

a terme en el domicili de les persones en situació de dependència amb la finalitat d'atendre les seves necessitats de la vida diària, prestades per entitats o empreses acreditades per a l'exercici d'aquesta funció.

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials (DOGC número 4990, de 18 d'octubre de 2007) l'art. 21.2.j) esmenta l'ajuda domicili sota el títol "Prestacions de Servei" i l'apartat cinquè de la disposició addicional primera afirma que la cartera de Serveis Socials haurà d'incloure l'ajuda a domicili. Pel que fa referència al seu règim d'actuació, les entitats d'iniciativa privada hauran de complir amb el que determina l'art. 75 d'aquesta llei.

Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, i prorrogada per l'any 2012, i on consta el Servei d'ajuda a domicili com a prestació garantida.

TÍTOL PRIMER. DISPOSICIONS GENERALS

1. OBJECTE

Aquest reglament té per objecte regular la prestació del servei d'ajuda a domicili a diferents municipis de la comarca del Vallès Occidental adherits al servei, establint l'organització de les relacions entre els actuants.

2. Definició dels Serveis

El servei d'ajuda a domicili és 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.

Es tracte de prestacions consistents en un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis que poden ser prestats de forma conjunta o separat segons siguin les necessitats de les persones usuàries. Aquests serveis són prestats principalment en el domicili de la persona usuària i s'orienten a resoldre els problemes o limitacions d'autonomia personal.

El servei d'Ajuda a Domicili contempla les següents funcions:

- Actuacions assistencials de caràcter personal.
- Actuacions assistencials de caràcter domèstic i suport a la llar.
- Actuacions de tipus socioeducatiu: suport educatiu, social i familiar.
- Actuacions de suport a altres persones cuidadores no professionals.

3. Valors del sad

El servei dels SAD s'inspira en els següents valors:

- Atenció personalitzada: El servei es centra en les característiques i necessitats de cada persona oferint-li aquell conjunt de tasques que més necessiti en funció de la situació personal i/o familiar del demandant.
- Confidencialitat: El respecte a la persona i a les seves circumstancies personals i familiars envers de terceres persones, així com de les dades i informacions que constin en el seu expedient, d'acord amb la legislació de protecció de les dades de caràcter personal.
- Atenció integral: El SAD permet a la persona millorar la relació amb el seu entorn més immediat, oferint respostes adaptades a les seves necessitats mes immediates i bàsiques.
- Professionalitat: El SAD esta format per persones adequadament formades i les relacions amb els usuaris del serveis es basen en criteris de respecte, responsabilitat i professionalitat.
- Atenció de qualitat: El SAD es realitza tenint en compte les circumstancies personals de cada usuari. A tal efecte es faran valoracions periòdiques de la qualitat del servei per tal de garantir i assegurar uns estàndards adequats a les característiques dels serveis que s'ofereixin així com la satisfacció dels usuaris del servei.

4. Àmbit d'aplicació

La prestació dels Serveis d'ajuda a domicili es realitzarà per professionals del sector contractats pel prestador/s, als municipis de la comarca que estiguin adherits a la prestació comarcal d'aquest servei.

Dimarts, 2 de juliol de 2013

5. Objectius

L'objectiu del servei és promoure una millora en la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes usuaris/es del servei, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari amb la finalitat de:

- 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 mantenint l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- Donar suport a persones i/o unitats de convivència amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament i/o 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 situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida de les llars.
- Donar suport a les persones cuidadores no professionals de persones en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecàrrega emocional.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles 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 per a ells.
- Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions educatives, socials o d'altres àmbits.

6. Usuaris/es a qui va dirigit el servei

El servei Bàsic d'Ajuda a Domicili s'adreça, en general, a persones i/o unitats de convivència en situacions de risc social, manca d'autonomia personal i/o situació de dependència, i que es troben, per motius físics, psíquics o socials, amb dificultats per realitzar les tasques habituals de la vida diària, garantint un adequat desenvolupament personal i familiar o amb problemàtiques familiars especials que necessiten l'ajut de professionals a fi de mantenir o restablir el seu benestar i facilitar la seva integració social.

TÍTOL SEGON. DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

7. Finalitat dels serveis i tasques a desenvolupar

El Servei d'ajuda a domicili té com a finalitat bàsica i general l'atenció, en el domicili de les persones usuàries, d'aquelles necessitats de la persona, família o grup que, prèviament a l'inici de l'actuació, s'han determinat pels responsables de serveis socials municipals.

El Servei d'ajuda a domicili s'assignarà d'acord a les necessitats particulars de cada persona usuària i consistirà en accions de caràcter personal, actuacions de caràcter domèstic i actuacions de caràcter educatiu, que desenvolupen els objectius i les funcions descrites en el servei.

Depenent del perfil i necessitats de la persona usuària, així com dels objectius proposats en el pla de treball establert per a cada cas, la prestació podrà incloure les següents tasques:

- Recolzament en la higiene i cura personal de l'usuari/a. Això inclou rentat corporal complet, en bany, en dutxa o en el llit, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal com ajudar a vestir, aplicar cremes, etc.
- Cura i control de l'alimentació: compra d'aliments, organització dels àpats, preparació i cuinat dels aliments, ajut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari.
- Control de la medicació, seguint la pauta de prescripció mèdica. (Seguiment de la salut, educació socio sanitària, ajuda fisicomotriu, petites cures...)

Dimarts, 2 de juliol de 2013

- Mobilització i transferència dintre de la llar. Ajudar a aixecar-se i posar-se al llit, a caminar i a asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis de postura en situacions d'incapacitat de l'usuari/ària per col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes.
- Organització i administració de la llar. Supervisió de l'economia domèstica i organització de documentació.
- Observació, detecció i informació de possibles, canvis en les necessitats de l'usuari o situacions de risc a l'entorn de la persona usuària i dels seus cuidadors.
- Ajuda en la neteja quotidiana de l'habitatge. La neteja de la llar és el servei destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de l'usuari/a i les seves pertinences d'us quotidià.

L'usuari dels serveis haurà de disposar del estris i productes necessaris per portar a terme aquestes tasques. En qualsevol cas, serà responsabilitat última de l'empresa contractada disposar dels estris i productes per tal que el servei es pugui fer efectiu.

- Companyia, tant a domicili com a l'exterior per evitar situacions de solitud i aïllament, i suport en les relacions amb veïns, familiars i persones del seu entorn.
- Acompanyament fora de la llar, quan aquest resulti imprescindible, per a possibilitar la participació de l'usuari/ària en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social, així com en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents i altres. Els desplaçaments amb cost aniran a càrrec dels usuaris i en cap cas s'utilitzarà el vehicle privat de les treballadores familiars.
- Suport als cuidadors, suplint, ajudant, motivant, proporcionant descans i alliberant de temps a la família.
- Suport per a la bugaderia, planxat i repàs de la roba dintre de la llar.
- El professional serà l'encarregat/da de realitzar la neteja a domicili de l'usuari/a, tant habitual com puntual, sota la supervisió dels professionals que intervinguin en el cas.
- Servei de neteja intensiva de domicilis que hagin estat mancats durant un temps de la higiene mínima indispensable. S'entén per neteja intensiva, els serveis de 2 hores diàries d'un professional durant un màxim de 15 dies.

8. HORARIS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Hi ha dos modalitats d'horari:

- a) Jornada ordinària
- b) Jornada diumenges, festius i nocturn.

Els horaris dels serveis es concreten en la franja horària del contracte amb l'operador.

L'ens local, sempre que sigui possible, procurarà assignar les hores d'atenció dins la jornada laboral ordinària dels professionals.

El servei d'auxiliar de la llar (SALL) es prestarà íntegrament en hores diürnes de dilluns a divendres.

9. Protocols de funcionament

Els protocols a utilitzar en aquest servei comarcal seran els que de comú acord s'estableixen en la Comissió de Seguiment que es defineix en l'article 20 d'aquest Reglament.

10. COORDINACIONS

Les relacions de coordinació amb l'operador es contempla en els següents nivells:

10.1 Coordinació a nivell directiu

L'empresa adjudicatària designarà un representat que serà la persona responsable de la coordinació general del servei, del seguiment, del funcionament i de respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte.

Dimarts, 2 de juliol de 2013

La Directora de l'àrea del Consell Comarcal serà la encarregada de la coordinació general a nivell directiu necessària per al bon funcionament del servei.

10.2 Coordinació de gestió de servei

L'operador del servei designarà un tècnic pel seguiment de la gestió del servei, que amb el responsable tècnic del Consell Comarcal, vetllaran pel seguiment de les clàusules del contracte. Correspondrà en aquest apartat el seguiment de les clàusules del contracte pel que fa a la gestió i els compromisos tècnics: en quant al seguiment, avaluació, supervisió i control, per tal d'assegurar la prestació efectiva del servei, d'acord amb el contracte.

El tècnic del CCVOC serà l'encarregat del seguiment continuat del servei, per tal d'assegurar la prestació efectiva del servei.

Aquest seguiment serà traslladat a la comissió de Seguiment (article 20).

10.3 Coordinació tècnica dels serveis

En les coordinacions es vetllarà per l'execució, en quant al seguiment, avaluació, supervisió i control, per tal d'assegurar la prestació efectiva i la qualitat del servei, d'acord amb el contracte.

11. compromisos dels Serveis Socials bàsics

- Mantenir una entrevista personal amb tots els demandants del servei. En aquesta entrevista s'informarà amb claredat i transparència sobre les característiques i funcionament bàsic del servei així com dels drets i deures dels beneficiaris. En aquesta entrevista es facilitarà informació dels requisits previs per l'accés, dels tipus de prestacions que s'ofereixen i dels serveis exclosos, de les característiques i normativa del SAD, així com qualsevol altra informació d'interès respecte al mateix.
- Valorar de manera objectiva la demanda del servei expressada pel usuari. A tal efecte, i per evitar subjectivitats, la valoració es farà d'acord amb un protocol que permeti tenir en compte un seguit de situacions o activitats bàsiques de la vida quotidiana de manera que permeti arribar a un diagnòstic precís del nivell d'ajuda a domicili que cada persona necessiti.
- Es compromet a realitzar una visita en el domicili del demandant amb l'objectiu de conèixer millor el seu entorn immediat i detectar altres possibles necessitats. Aquesta visita ha de permetre ajustar millor la demanda a les necessitats personals de cada demandant.
- Confeccionar, en funció de la valoració realitzada, un pla de treball on es determinaran les tasques del servei, amb detall del horari i dies de la setmana en que es desenvoluparà el servei d'ajut a domicili. Aquest pla de treball es el que servirà de pauta als treballadors familiars en cas de ser aprovada la sol·licitud.
- Abans de l'inici de la prestació, concretar per escrit un acord amb detall del pla de treball proposat i dels compromisos que adquireix l'usuari/a o els seus familiar.
- Resoldre, per escrit i de manera entenedora i comprensiva, en un termini màxim de 15 dies des de l'entrada de la seva sol·licitud, sempre que s'hagi aportat tota la documentació necessària pel reconeixement del dret i no s'hagi presentat cap incidència.
- Realitzar un seguiment personalitzat dels usuaris per tal de garantir i millorar la qualitat del servei.
- Redactar un nou compromís de la prestació del SAD en el cas de que, com a conseqüència d'aquest seguiment, es faci necessari un canvi en les tasques i en el pla de treball. Aquest nou compromís tracta de adequar el servei a la nova realitat i situació del usuari.
- Orientar respecte a recursos alternatius, que en cada cas, puguin ser necessaris o més adients, en funció de les necessitats concretes del demandant.

12. Compromisos del Consell Comarcal

La diversitat d'agents (Ajuntaments, empresa prestatària i Consell Comarcal) que intervenen i que col·laboren en la prestació del SAD Comarcal fa aconsellable la confecció d'una carta de serveis que garanteixi un bon nivell

Dimarts, 2 de juliol de 2013

d'homogeneïtat en el tractament i assistència als usuaris del servei en el conjunt dels municipis adherits al SAD Comarcal.

El Consell Comarcal té una Carta de Servei del SAD que vol ser un instrument per formalitzar un seguit de compromisos davant de la ciutadania i de servir de eina informativa respecte a les activitats del SAD gestionat pel Consell Comarcal als ajuntaments adscrits a aquest servei.

També té definit tot el procés de provisió del servei de forma unificada en un document consensuat.

Definir el model de governança del servei.

TÍTOL TERCER. GESTIÓ ECONÒMICA

Les tarifes comarcals han de preveure l'equilibri del cost del servei comarcal, que inclouen les possibles despeses contemplades en l'estudi econòmic (desplaçaments, coordinació, retribució del contractista, etc.). Sobre aquestes tarifes els ajuntaments aplicaran les bonificacions que aprovi la Comissió permanent.

El prestador del servei facturarà mensualment el cost del servei segons s'especifiqui en les Disposicions de Gestió que s'aprovin.

TÍTOL QUART. OBLIGACIONS DE LES PARTS

Les parts han d'actuar amb tota la professionalitat necessària i amb la confidencialitat que preveu la llei de protecció de dades, i a més amb les obligacions següents:

13. Obligacions de l'empresa adjudicatària

a) Referent a l'organització del servei:

1. Recepció de la comanda, de les tasques a desenvolupar i la proposta d'horaris d'atenció, així com aquella informació que sigui significativa pel desenvolupament del servei.
2. Garantir l'inici de prestació del servei en el termini màxim de 48 hores a partir de la recepció de la comanda. En els casos d'urgència en la prestació del servei, el termini màxim per al seu inici serà de 24 hores a partir de la recepció de la comanda.
3. Garantir l'atenció administrativa de dilluns a divendres de 8 del matí a 19 hores de la tarda.
4. Establir un dispositiu de caràcter permanent durant tot l'horari de la prestació dels serveis, que permeti el contacte de la persona usuària amb l'empresa o de l'empresa amb la persona usuària per tal de garantir un flux adequat de la informació o de qualsevol incidència que pugui afectar al servei.
5. Realització de les tasques encarregades i establertes en el pla d'acords individual de la persona usuària. La professional adscrita al servei farà compliment dels objectius i de les tasques descrites en els acords de treball, seguint els protocols establerts pel cas.
6. Garantir la qualitat tècnica, la empresa adscriurà a un professional amb la formació i la titulació requerida per donar resposta a les necessitats específiques del servei.
7. El personal adscrit al servei realitzarà les tasques descrites en el pla de treball, i seguint els protocols establerts pel cas. Seguirà les consignes i normes de treball a nivell de seguretat i higiene.
8. Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a un mateix usuari.
9. Garantir el subministrament de la informació: informes, comunicats, etc. referent a la prestació del servei en els termes establerts en el contracte.
10. Garantir el subministrament de la informació referent als casos que li siguin assignats, i facilitar la informació sobre el seguiment dels casos dins dels terminis previstos.
11. Garantir l'adequada supervisió i control de la gestió i prestació, arbitrants les mesures oportunes pel seguiment de l'execució dels serveis.

Dimarts, 2 de juliol de 2013

12. Mantenir informats als responsables dels serveis municipals amb suficient antelació per poder donar resposta a qualsevol dubte o reclamació, de totes les modificacions i baixes que es puguin produir del seu personal: vacances, permisos, suplències, altres canvis.

13. Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva les coordinacions previstes en el contracte. Establir la necessària coordinació amb els/les professionals dels Serveis Socials Bàsics corresponents, així com amb aquells/es altres tècnics/ques que la direcció del CCVOC i els ajuntaments determinin.

14. Programar i facilitar l'adequat suport tècnic a les professionals que desenvolupen l'atenció directa (coordinacions tècniques, accions de suport, mitjans tècnics i de comunicació, etc.). Comunicar les reunions de coordinació i supervisió, així com els canvis.

15. Garantir l'ús d'instruments bàsics de gestió informàtica i la seva compatibilitat amb el sistemes informàtics del CCVOC i les àrees bàsiques pròpies.

b) Referent al personal:

16. Garantir la confidencialitat de les dades a que tingui accés o de les derivades de la prestació del servei.

17. Mantenir constant el personal assignat a cada cas i de no ser possible, avisar amb temps als responsables del servei i al CCVOC.

18. El personal que l'adjudicatari destini a la prestació del serveis d'atenció personal haurà d'acreditar la titulació dels professionals d'atenció directa, la qual ha d'haver estat atorgada per una entitat que garanteixi la formació establerta per la Generalitat de Catalunya. La resta de professionals implicats en els serveis hauran de tenir la formació i titulacions adients per garantir una adequada prestació dels serveis.

19. Correspon a l'adjudicatari les funcions de formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal. Comunicarà anualment al CCVOC, els plans formatius previstos adreçats a la formació continua dels professionals, així com els sistemes de supervisió establerts per les empreses. El Pla de Formació haurà de complir amb les determinacions establertes en el conveni col·lectiu.

20. Comunicar les incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació del servei.

21. L'adjudicatari es compromet a cobrir les absències del seu personal del personal d'atenció directa per vacances o altres eventualitat. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'ens local i programades per l'adjudicatari. Les hores corresponent a serveis que per raó de malaltia s'hagin deixat de prestar no es poden facturar.

22. En el cas de malaltia del personal d'atenció directa, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24 hores. En cas de substitució, l'adjudicatari facilitarà al professional substituït les dades de l'usuari/a i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert. L'adjudicatari també comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, als Serveis Socials municipals, al CCVOC i a l'usuari/a afectat/da per evitar negligències en la prestació del servei.

23. Proporcionar al personal al seu càrrec un mitjà de contacte (telèfon mòbil, busca, etc.) que garanteixi la comunicació immediata d'incidències.

24. L'adjudicatari haurà de garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del servei i per tal que puguin atendre les diferents tipologies d'usuari i les seves problemàtiques. Igualment, hauran de vetllar per tal que els professionals adscrits a cada territori tinguin el coneixement de l'entorn suficient per portar a terme les seves funcions.

25. L'adjudicatari haurà d'uniformar al seu personal amb una bata o brusa i pantalons apropiats per la feina amb la corresponent targeta identificativa. També proporcionarà guants, mascareta o altre material de protecció quan sigui adient i de conformitat amb els protocols de riscos laborals. L'uniforme no haurà de portar cap altre identificatiu que l'esmentada targeta amb el nom i cognoms del/la professional, i el logotip del CCVOC.

14. Obligacions dels ajuntaments adherits al SAD comarcal

1. Facilitar al consell comarcal i al prestador del servei el nom del professional que sigui el coordinador del servei en el seu municipi.

Dimarts, 2 de juliol de 2013

2. Utilitzar la documentació i els protocols que s'estableixin de comú acord en la comissió de seguiment que es defineixen en aquest Reglament.
3. Comunicar amb diligència al prestador del servei qualsevol incidència, canvi d'horari, baixa, etc.
4. Revisar la relació de facturació dels serveis efectuats durant el mes, comunicar el vist-i-plau d'acord amb les disposicions de gestió que s'aprovin.
5. Qualsevol incidència en el servei, referent al personal que presta el servei, a la prestació pròpiament dita, al circuit, protocols de funcionament, coordinacions, etc. l'ajuntament ho haurà de comunicar directament al tècnic responsable del CCVOC.
6. Posar en coneixement de l'entitat adjudicatària qualsevol qüestió relativa al cas que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.
7. Per poder gaudir del SAD comarcal, l'ajuntament interessat ho haurà de sol·licitar al CCVOC. Un cop valorada la viabilitat o no de l'adhesió, correspondrà resoldre a la Gerència del Consell Comarcal.
8. En cas de resolució de contracte assumir aquelles obligacions que per llei li pertoquin.

15. Obligacions del Consell Comarcal

1. El CCVOC, com a administració proveïdora d'aquest servei, assumirà la responsabilitat d'establir el procés de selecció, contractació i gestió del SAD, per a tots aquells municipis que s'adhereixin al servei.
2. Establirà, conjuntament amb els municipis adherits, els objectius, tipologies del servei, perfil dels professionals, circuits i criteris, protocols de funcionament, metodologia per el seguiment i l'avaluació del servei i tots aquells requisits que es consideren indispensables per poder regular la gestió i el bon funcionament del SAD.
3. Convocarà les comissions de seguiment, que es defineix en aquest Reglament, així com totes aquelles altres reunions o sessions de treball amb tots els components de la xarxa o de manera parcial si el tema no és d'abast general.
4. Vetllarà pel compliment del preu públic, de les disposicions, així com pel del present Reglament.
5. Revisarà la facturació mensual que li presenti el prestador del servei d'acord amb les disposicions de gestió que s'aprovin.
6. El CCVOC serà el responsable de la difusió i divulgació d'aquest servei comarcal en tot el que faci referència a material escrit, visual, oral, etc. així, doncs qualsevol publicació, jornada, ponència, curs de formació, etc. en el que s'hagi de fer esment o explicació del SAD comarcal del Vallès Occidental, el consell comarcal n'haurà d'estar assabentat i donar-ne el vist-i-plau i ser-hi participi si s'escau.

TÍTOL CINQUÈ. DRETS I DEURES DE LES PERSONES BENEFICIÀRIES DEL SAD

16. Drets de les persones beneficiàries

La llei 12/2007 d'11 d'octubre de serveis socials contempla com a drets dels usuaris:

Article 6. Titulars del dret a accedir als serveis socials

1. Els serveis socials s'ofereixen a tota la població i tenen com a destinataris les persones que necessiten informació, valoració, diagnòstic, orientació, suport, intervenció i assessorament individual, familiar o comunitari per a fer front a situacions de necessitat personal bàsica, de manca de cohesió social o familiar o de desigualtat i per a prevenir-les.
2. Són titulars del dret a accedir al sistema públic de serveis socials els ciutadans dels estats membres de la Unió Europea empadronats en un municipi de Catalunya.
3. Poden accedir al sistema públic de serveis socials les persones que no compleixen la condició que fixa l'apartat 2 si es troben en estat de necessitat personal bàsica, d'acord amb el que estableix la legislació en matèria d'estrangeria.
4. El que estableix aquest article s'entén sens perjudici dels requisits addicionals per a l'accés a determinades prestacions, d'acord amb llur naturalesa, llurs característiques específiques i llur disponibilitat.

Dimarts, 2 de juliol de 2013

Article 8. Garantia dels drets i les llibertats fonamentals

1. S'ha de tenir una cura especial a garantir els drets i les llibertats fonamentals i a facilitar-ne l'exercici en la relació que s'estableix amb les persones per a la prestació dels serveis socials.
2. Els professionals i les entitats que gestionen serveis socials han d'orientar llur activitat de manera que es garanteixi especialment la dignitat de les persones, llur benestar i el respecte a llur autonomia i intimitat.
3. L'administració pública ha de vetllar per l'efectivitat dels drets dels destinataris dels serveis socials.

Article 9. Dret d'accés als serveis socials

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. Els destinataris 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 d'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 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, d'entre les opcions que els siguin presentades, i també participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat.
 - 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.

Article 10. Dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials

En l'àmbit dels serveis socials totes les persones tenen dret a reclamar i a rebre informació veraç sobre els serveis i, en especial, tenen dret a:

- a) 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 dels destinataris i els usuaris, i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions, que han d'ésser exposats de forma visible en els centres d'atenció.
- b) Rebre per escrit i, si cal, de paraula, en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de llur situació, la qual, si escau, ha d'incloure la qualificació de les necessitats dels familiars o de les persones que en tenen cura.
- c) Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, hi puguin donar llur consentiment específic i lliure. El consentiment s'ha de donar per escrit quan impliqui l'ingrés 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.
- d) 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.

Dimarts, 2 de juliol de 2013

e) Presentar suggeriments, obtenir informació, poder presentar queixes i reclamacions, per qualsevol dels mitjans de comunicació establerts, i rebre'n resposta dins el termini establert.

f) 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 presa de decisions.

17. Deures de les persones usuàries

La llei 12/2007 d'11 d'octubre de serveis socials contempla com a deures dels usuaris:

Article 13. Deures amb relació als serveis socials

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 produeixen 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.

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 les instal·lacions del centre 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 centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.

m) Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.

TÍTOL SISÈ. SISTEMA D'ACCÉS AL SERVEI

18. L'accés al servei

18.1. Accés al SAD

L'usuari pot accedir al servei mitjançant:

a) Sol·licitud de la persona interessada o del seu representant.

b) D'ofici per iniciativa dels professionals de serveis socials.

18.1.1. Sol·licitud

La persona interessada o el seu representant legal hauran de presentar la sol·licitud d'accés a l'Ajuntament.

Dimarts, 2 de juliol de 2013

18.2. Estudi de la demanda

Admesa la sol·licitud, o si es fa d'ofici, els professionals dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament concertaran una entrevista per informar i demanar els documents acreditatius de les seves circumstàncies econòmiques, socials i familiars, als efectes de la seva valoració, barems i determinació del perfil de necessitat que permetrà assignar el servei més adient en les condicions més adequades.

També es farà visita al domicili de la persona usuària potencial, per tal de verificar les circumstàncies socials i familiars i les necessitats a satisfer, i emetre'n un diagnòstic acurat.

18.3. Notificació i acceptació del servei

Un cop reunits tots els elements necessaris, els professionals formularan la notificació d'acord on, com a mínim, es pronunciaran sobre els aspectes següents:

- Si la persona usuària reuneix els requisits i els barems per ésser admès al servei o si, contràriament, procedeix denegar la seva sol·licitud.
- En el cas d'admissió, determinació de quin o quins serveis seran els que la persona usuària rebi, i en quines condicions materials i tècniques es prestaran.
- Establiment del pla de treball amb la persona usuària.
- Fixació de les condicions econòmiques següents: la quantia a abonar, la persona que s'ha de responsabilitzar del seu pagament i la forma de pagament.

La redacció de l'acord de prestació és responsabilitat dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament, elaborada la proposta l'usuari haurà de donar expressa conformitat a la proposta mitjançant la signatura de l'acord de prestació del servei.

L'accés als serveis d'ajuda a domicili conclou amb la signatura d'aquest acord, document on es fa l'assignació concreta del servei de què es tracti a cada persona o família, i document on es plantegen els objectius de treball i les hores necessàries i adequades per a la realització del servei.

Si la resolució és negativa, aquesta circumstància es comunicarà motivadament a la persona usuària. Si la persona usuària considera que la denegació no és conforme, podrà plantejar, si així ho decideix, els recursos legals corresponents, sense perjudici que pugui plantejar la seva reclamació de la manera que estimi més convenient.

18.4. Derivació del servei

L'acord de prestació es derivarà a l'entitat que ha d'acceptar el servei i donar resposta segons els terminis establerts per a cada cas.

18.5. Forma de pagament del preu públic

En el cas que la persona usuària li correspongui fer un copagament per la prestació dels serveis, se l'informarà del preu que es determinarà de conformitat amb l'establert en el preu públic comarcal i les disposicions generals.

L'impagament del preu públic per part de l'usuari pot comportar la baixa del servei. Seran els serveis socials qui proposaran al Consell Comarcal prendre que es considerin més adient i que la gerència del CCVOC resoldrà.

La facturació dels serveis als usuaris es regirà d'acord amb les disposicions de gestió que s'aprovin.

TÍTOL SETÈ. ADHESIÓ I PARTICIPACIÓ

19. Adhesió al servei

L'ajuntament que vulgui adherir-se haurà d'informar al Consell Comarcal.

El Consell Comarcal un cop revisada la situació del territori interessat i la capacitat de l'empresa adjudicatària per assumir-ho valorarà la viabilitat de l'adhesió del nou municipi mitjançant Decret de Presidència.

Si hi ha Decret de Presidència favorable, l'ajuntament sol·licitant haurà de manifestar de forma expressa la voluntat d'adherir-se a aquest servei, al seu Reglament i a l'aplicació del preu públic comarcal.

Dimarts, 2 de juliol de 2013

Si bé segons el seu nombre d'habitants hi ha dues formules diferents per portar-ho a terme:

- Mitjançant un acord de la Comissió de Govern, si és un municipi de l'àrea bàsica del Consell Comarcal.
- Mitjançant acord de Ple, per aquells municipis majors de 20.000 habitants i/o que siguin àrea bàsica pròpia de serveis socials que vulguin adherir-se al servei.

20. Comissió de seguiment

Per al seguiment d'aquest servei i per vetllar per al correcte desenvolupament, es crearà una Comissió de Seguiment integrada pel consell comarcal i un/a representant de cada administració adherida al servei comarcal.

A la comissió podrà assistir si és convocat amb veu el contractista o representant dels usuaris o altres interessats.

Correspondrà a aquesta comissió vetllar pel compliment dels compromisos tècnics: en quant al seguiment, avaluació, supervisió i control, per tal d'assegurar la prestació efectiva del servei.

21. Règim de faltes i sancions contractuals

El els supòsits d'incompliment de les obligacions assumides pel contractista, el CCVOC podrà obligar-lo al compliment del contracte, amb imposició de sancions, o acordar la seva resolució.

Les infraccions en que incorri el contractista es classifiquen en molt greus i greus.

• Tindran la consideració de faltes molt greus:

- La falta de respecte (verbal o d'acció) a les persones usuàries del servei.
- Sostreure qualsevol objecte dels domicilis de l'usuari/a / beneficiari/a del servei (a més a més de les accions penals que es pugui derivar contra els responsables d'aquesta acció).
- La paralització total i absoluta de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte imputable al contractista.
- Retard sistemàtic en els horaris de prestació de servei.
- La inobservança de requisits d'ordre formal establerts en el present plec i en les disposicions d'aplicació.
- La resistència als requeriments efectuats per el CCVOC, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici greu a l'execució del contracte.
- La utilització de sistemes de treball o personal diferents als previstos en els plecs i en les ofertes del contractista, en el seu cas, quan produeixi un perjudici greu a l'execució del contracte.
- La reincidència en la comissió de faltes greus.

Les faltes molt greus es sancionaran amb multa entre 3.000 EUR i 6.000 EUR o amb la resolució del contracte, si de l'incompliment s'hagués derivat greu pertorbació del servei o lesió o perjudici per als drets o interessos de les persones usuàries.

• Tindran la consideració de faltes greus:

- La paralització o interrupció de la prestació del servei per més de 24 hores.
- La resistència als requeriments efectuats pel CCVOC, o la seva inobservança.
- La utilització de sistemes de treball o personal diferents als previstos en el projecte, en els plecs i en les ofertes del contractista, sense previ coneixement del CCVOC.
- L'establiment, sense autorització per part dels responsables del CCVOC, de contacte directe entre l'empresa adjudicatària i les persones usuàries objecte del servei (exceptuant, òbviament el que realitzi el treballador/a familiar per motiu de la pròpia prestació del servei).

Dimarts, 2 de juliol de 2013

- La tinença i la utilització de claus del domicili de les persones usuàries sense autorització expressa de les persones usuàries.
- Incompliment de les obligacions laborals i de Seguretat Social respecte el personal adscrit al servei.
- La manca de comunicació al CCVOC.

Les faltes greus es sancionaran amb multa entre 300 EUR i 3.000 EUR.

En la tramitació de l'expedient es donarà audiència al contractista perquè pugui formular al·legacions, i l'òrgan de contractació resoldrà el que estimi més convenient.

22. MESURES EN EL CAS DE VAGA LEGAL

En el supòsit eventual de vaga legal, l'adjudicatària es compromet a:

- Mantenir informat puntualment al CCVOC de les incidències i desenvolupament de la vaga.
- Informar per escrit, amb caràcter previ a l'inici de la vaga dels serveis mínims acordats.
- Un cop finalitzada la vaga hauran d'informar al CCVOC sobre els serveis efectivament prestats i del número d'hores i serveis que s'hagin deixat de prestar.

Un cop comprovats els incompliments produïts per efecte de la vaga, el responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent de la factura del període en que s'hagi produït la vaga. La valoració es comunicarà per escrit a l'adjudicatari, per a la seva deducció a la factura corresponent o, en el seu cas, en la següent al període de facturació.

23. Prerogatives del consell comarcal

EL CCVOC com a administració prestadora del Servei d'ajuda a domicili es reserva la facultat d'interpretar el present reglament, així com resoldre els dubtes que ofereixi el seu compliment, modificar-ho per raons d'interès públic, suspendre la seva execució i acordar-ne la resolució i determinar els efectes d'aquests".

El Vallès Occidental, 17 de juny de 2013
La presidenta, Pepita Pedraza Alcaide