

Dilluns, 5 d'agost de 2013

## ADMINISTRACIÓ LOCAL

### Ajuntament de Llinars del Vallès

#### *ANUNCI d'aprovació definitiva de l'Ordenança del Servei d'Atenció Domiciliària*

El Ple de L'Ajuntament en sessió ordinària celebrada el dia 30 de maig de 2013, va acordar aprovar inicialment l'Ordenança del Servei d'Atenció Domiciliària, acord que es va fer públic en el tauler d'anuncis i la pàgina web de l'Ajuntament i en el Butlletí Oficial de la Província en data 17 de juny de 2013, així com en el Periódico i el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya núm. 6393, en data 10 de juny de 2013.

Atès que durant el termini d'informació pública no s'hi ha presentat cap reclamació ni al·legació, l'aprovació inicial ha esdevingut definitiva, motiu pel qual es publica a continuació el text íntegre de l'Ordenança del Servei d'Atenció Domiciliària:

#### ORDENANÇA DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE LLINARS DEL VALLES

##### PREÀMBUL

##### Exposició de motius

La voluntat de les persones de romandre el major temps possible en el seu domicili i en el seu entorn, mantenint la xarxa social de referència que han tingut tota la seva vida, és un tema prioritari en la consideració i determinació dels serveis de suport a aquestes persones en la seva progressiva dependència.

Independentment de la materialització d'altres serveis i prestacions, la necessitat d'un servei d'atenció domiciliària que es pugui adaptar a les necessitats individuals i fraccionable en el temps, que pugui respondre àgilment a les modificacions de les necessitats del servei, és un servei imprescindible com a recurs central de l'atenció a la dependència i la discapacitat en l'entorn familiar i comunitari de la persona que el necessita. L'atenció domiciliària és un servei bàsic d'atenció a la dependència.

L'administració local ha de garantir la igualtat d'oportunitats d'accés, en funció dels nivells de necessitat així com determinar el nivell econòmic de participació de les persones usuàries en funció dels seus ingressos.

Quan a l'àmbit de les necessitats de les persones i la demanda, hi ha hagut un increment de les necessitats d'atenció personal i d'atenció al propi entorn. Aquest fet és degut a l'increment de l'esperança de vida de la població en general i especialment de les persones amb discapacitats de tota mena, que requereixen d'un conjunt d'actuacions per garantir la seva participació i inclusió social. També és degut als canvis en els sistemes familiars tradicionals, amb la incorporació de la dona al món del treball i l'increment de les famílies monoparentals i de les llars unipersonals i al desig manifestat dels ciutadans i ciutadanes de viure en el seu entorn social i familiar habitual.

Els serveis d'atenció domiciliària, han esdevingut un dels millors serveis per preveure les situacions de crisi i les necessitats socials de les persones i famílies vers a situacions que comportin processos d'exclusió com són els internaments inadequats o els desarrelaments. Es configura en un futur com un dels serveis claus, juntament a altres serveis de proximitat, en el que han de pivotar els programes amplis d'atenció a les persones i les famílies, per romandre a l'entorn social i familiar els primers i per donar suport a les famílies en el seu paper de curador. Permeten la conciliació de la vida laboral i familiar amb la cura de la persona dependent. Per tant, els serveis d'atenció domiciliària es configuren com uns serveis amb un important paper preventiu del deteriorament de les situacions de negligència i/o claudicació així com de suport a les famílies.

Una definició general del model de serveis d'atenció domiciliària, que permeti gaudir als ciutadans i ciutadanes del dret a l'accés als serveis i als professionals i entitats a proveir-los amb qualitat.

Una garantia dels drets i deures del ciutadà o ciutadana respecte aquests tipus de serveis.

##### Marc legal

Els articles 25.2.k) i el 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, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei Municipal i de règim local de

Dilluns, 5 d'agost de 2013

Catalunya configuren els Serveis Socials com un servei mínim de prestació obligatòria en els municipis de més de 20.000 habitants.

L'article 31 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, 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.

Als articles 16 i 34, de la Llei esmentada, es defineixen els serveis socials bàsics com el primer nivell del sistema públic de serveis socials constituint les àrees bàsiques de serveis socials 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.

Aquest serveis inclouen, entre d'altres, els serveis d'ajuda a domicili i la teleassistència.

El règim jurídic bàsic del servei i la posició jurídica de les persones usuàries es determina per aquesta ordenança.

Aquesta Ordenança s'adaptarà de forma automàtica als canvis que es puguin produir en matèria legal de serveis socials.

## CAPÍTOL 1: DISPOSICIONS GENERALS

### Article 1: Objecte

Constitueix l'objecte de la present Ordenança regular la prestació dels servei d'atenció domiciliària al municipi de Llinars del Vallès. Els serveis que s'inclouen en la nostra cartera de serveis, de forma conjunta o separada, segons siguin les necessitats dels usuaris, són els següents:

1. Servei d'ajuda a domicili bàsic.
2. Servei de les tecnologies de suport i cura.

## CAPÍTOL 2: DEFINICIÓ DELS SERVEIS

El servei d'atenció domiciliària és un conjunt organitzat i coordinat d'accions, prestacions i tecnologia adequada que es realitza en el domicili de la persona o el seu entorn, oferint una atenció integral a persones i/o unitats de convivència que tenen dificultats per romandre o desenvolupar-se en el seu medi quotidià.

Aquest conjunt d'accions o serveis s'organitzen mitjançant un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.

El servei d'atenció domiciliària compren el servei de ajuda a domicili bàsic i el servei de les tecnologies de suport i cura. Les prestacions resten definides en la Cartera de Serveis Socials vigent.

### Article 2: Servei d'Ajuda a domicili

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

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

El Servei d'ajuda a domicili compren, a l'Ajuntament de Llinars del Vallès, el servei bàsic d'ajuda domicili.

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

- actuacions de caràcter personal.

Dilluns, 5 d'agost de 2013

- actuacions de caràcter domèstic.
- actuacions de suport a altres persones cuidadores no professionals.

## 2.1 Actuacions de caràcter personal

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

Atenció personal: Higiene i cura personal, alimentació, suport al seguiment mèdic i presa de la medicació, mobilitzacions, acompanyaments fora del domicili, suport emocional, suport administratiu i de l'economia domèstica.

Aprentatge d'hàbits: afavorir l'auto cura personal, de manteniment de la llar, de socialització, de suport en tasques d'atenció, acompanyament i cura a menors, pautes d'higiene, alimentació i en general tots aquells que fomentin el desenvolupament i autonomia personal.

Les titulacions adequades a la realització d'aquest servei són les de Treballadora Familiar (TF) i aquelles que esmentin els convenis col·lectius o normatives vigents amb acreditació de les hores de formació reglamentària.

## 2.2 Actuacions de caràcter domèstic

Són activitats i tasques adreçades fonamentalment a la cura de la llar com a suport a l'autonomia personal i de la unitat de convivència com són:

- Preparació del menjar en el domicili.
- Compres domèstiques a càrrec de la persona usuària.
- Rentat i cura de la roba en el domicili.
- Neteja de la llar.
- Neteja de xoc.
- Petits manteniments: canvi de bombetes, ampolles de butà...
- Altres recollides en el Pla d'atenció social individual.

La persona usuària del servei haurà de procurar disposar en el seu domicili dels utensilis i productes necessaris per a la realització dels treballs que en qualsevol cas correran del seu càrrec.

Les titulacions adequades a la realització d'aquest servei són les d'Auxiliar de neteja (AN) i qualsevol altre equiparable. L'auxiliar de neteja al domicili és el/la professional encarregat/da de realitzar la neteja al domicili de la persona/família usuària, tant habitual com puntualment, sota la supervisió dels/de les professionals que intervinguin en el cas.

## 2.3 Actuacions de suport a les persones cuidadores no professionals

Constitueixen la xarxa natural d'atenció a les persones beneficiàries del servei. Són activitats adreçades a millorar les capacitats de cura, així com prevenir situacions d'esgotament emocional com són: assessorament, suport tècnic en la utilització de tècniques i eines d'atenció a la persona, suport emocional.

## 2.4 Actuacions excloses del servei d'ajuda a domicili

Atenció directa a membres de la família o persones convivents que no es considerin persones destinatàries del servei.

Atenció domèstica que afavoreixi directament a altres persones que visquin al domicili i que no estiguin subjectes al Pla d'atenció social individual.

Actuacions de caràcter sanitari que requereixin una formació específica del personal que les realitza.

Totes aquelles actuacions i tasques no previstes en el Pla d'atenció social individual.

## Article 3: Serveis de les tecnologies de suport i cura

Són serveis de suport personal i social que permetent detectar situacions d'emergència, donant una resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent de la persona amb l'exterior.

Dilluns, 5 d'agost de 2013

Està indicat per a persones que es troben en una situació de risc social o de salut, i possibilita la continuïtat en el domicili habitual.

Aquests serveis es presten mitjançant el suport d'un equip de professionals i suport tecnològic segons la Cartera de Serveis vigent.

### 1. Servei de Telealarma

Permet la connexió permanent entre la persona usuària i una central d'alarmes, 24h els 365 dies de l'any per atendre qualsevol tipus d'emergència.

### 2. Servei de Teleassistència

A més d'incloure el servei de Telealarma consta d'un equip mòbil d'assistència amb coneixements de serveis socials i sanitaris, que es desplacen al domicili de la persona per donar resposta en cas de necessitat.

Aquests serveis són compatibles amb el servei d'ajuda a domicili.

El principal destinatari del servei són les persones grans, o amb dependència o discapacitades, que viuen soles permanentment o durant gran part del dia, o bé, que viuen amb altres persones que presenten idèntiques característiques d'edat o discapacitat. S'establirà prioritat en l'adjudicació del servei per les persones:

- a) Persones majors de 80 anys.
- b) Persones amb una malaltia crònica.
- c) Persones amb manca de xarxa social o familiar.
- d) Persones amb dificultat de mobilitats i/o caigudes freqüents.

Malgrat això, pot haver-hi valoracions dels serveis socials municipals que considerin adequat concedir aquest servei a altres situacions de necessitat. Entre aquests col·lectius cal destacar les persones menors de 80 anys amb dependència, en situació de risc per malaltia o discapacitat i nul·la o insuficient xarxa de suport familiar i/o social.

#### Article 4: Servei d'Atenció de famílies en situació de risc social, vulnerabilitat o desestructuració

Els Equips bàsics de serveis socials (EBSS) podran determinar que cal un Servei d'Atenció Domiciliària per fer una intervenció intensiva en aquelles famílies:

- que tenen al seu càrrec infants i/o adolescents en situació de vulnerabilitat i/o risc social, perquè les limitacions i/o les problemàtiques que afecten als progenitors/tutors els impedeix de garantir la cobertura de les necessitats familiars i, per aquest motiu, hi ha un Pla d'Intervenció establert;
- que estiguin en situació de vulnerabilitat, de risc, o de dificultat social per a les dones, a causa de violència de gènere i violència familiar;
- que es trobin en situacions de necessitat social relacionades amb la desestructuració familiar.

En aquests casos, amb motiu de l'especificitat de la intervenció que s'han de dur a terme, pel seu caràcter preventiu, educatiu, integrador i susceptible d'una atenció especialitzada; el SAD s'emmarca dins d'un Pla de Treball establert, en el que, a més de l'Equip Bàsic de Serveis Socials, hi pot estar implicat un servei i/o Equip Especialitzat.

Totes les actuacions que es realitzin en l'atenció de famílies amb infants i/o adolescents en situació de risc social, estaran subjectes al pla de treball esmentat i al criteri professional, i estaran recollides i/o documentades a l'expedient de l'EBASS de referència.

Les titulacions adequades a la realització d'aquest servei són les de Treballadora Familiar (TF) amb acreditació de les hores de formació reglamentàries.

#### Article 5: Formes de gestió dels serveis

El servei d'atenció domiciliària serà gestionat de forma directa per l'Ajuntament mitjançant la utilització dels seus recursos personals o materials o a través d'una empresa/entitat contractada, per a la prestació material del servei,

Dilluns, 5 d'agost de 2013

---

segons el procediment establert en el RDL 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic.

Sens perjudici del que disposa l'article anterior, l'Ajuntament en us 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, així mateix, podrà establir convenis, acords de delegació i/o encomanda de gestió amb altres administracions públiques, per tal de garantir una correcta prestació del servei d'atenció domiciliària.

**CAPÍTOL 3: Funcions i tasques a realitzar pels professionals que prestaran els serveis als domicilis.**

### Article 6: Funcions

Per tal d'oferir atenció personal, ajuda a la llar suport social i familiar, i procurar la relació amb l'entorn, les funcions seran les següents:

- Donar suport a l'ement de la llar, en els casos que sigui necessari, desenvolupant les tasques d'atenció a la mateixa manera que les persones o famílies millorin el seu benestar i/o evitin un internament.
- Donar atenció personal als membres de la família o grup que ho necessiti.
- Ajudar a millorar la relació amb la família, la xarxa informal i altres grups de convivència amb la comunitat.
- Afavorir els canvis d'actitud i de comportament i facilitar que els usuaris/es descobreixin les pròpies possibilitats potenciant l'autonomia personal per tal que adquireixin coneixements necessaris per millorar la qualitat de vida.
- Detectar i prevenir possibles desintegracions del nucli familiar i/o de possibles internaments, així com situacions de progressiu deteriorament de la llar, en els casos que sigui necessari, desenvolupant les tasques d'atenció a la mateixa manera que les persones o famílies millorin el seu benestar i/o evitin un internament.
- persona i/o família.persona i/o família.
- Potenciar l'autonomia de la persona i/o família mitjançant la seva participació en el desenvolupament de les tasques a realitzar.

### Article 7: Tasques concretes a realitzar

- Neteja o ajuda en la neteja quotidiana de l'habitatge.
- Preparació i control de l'alimentació.
- Bugaderia i manteniment de la roba.
- Higiene i cura personal.
- Compres i gestions.
- Suport en l'organització econòmica de la llar.
- Potenciar i facilitar les relacions familiars, les relacions amb l'exterior i la mobilització, així com els acompanyaments quan es consideri necessari per part dels treballadors/educadors Socials de cada servei, per evitar situacions de solitud i aïllament.
- Reforç i substitució temporal de la persona o de la família que té cura directe de l'usuari/a.
- Observació dels possibles deterioraments en l'estat de salut físic/psíquic de la persona i/o família i, si s'escau, control de medicació seguint les prescripcions mèdico - sanitàries.
- Altres funcions derivades del Servei d'Ajut a Domicili que els/les professionals de l'Àrea de Serveis Socials Municipal de l'Ajuntament de Llinars del Vallès determinin en el Pla de Treball individualitzat/familiar.

Dilluns, 5 d'agost de 2013

Article 8: Tasques i funcions que NO es realitzaran

No es contemplen com a funcions pròpies del Servei d'Atenció Domiciliària la realització de funcions de caràcter sanitari que impliquin una especialització, com per exemple:

- Posar injeccions, prendre la tensió, posar o treure una sonda.
- Subministrar una medicació sense prescripció facultativa.
- La realització d'exercicis de rehabilitació o manteniment.
- Fer cures, tractaments de ferides, úlceres,...

També queden excloses totes les tasques que no estiguin previstes al Pacte de Prestació de Servei (contracte de SAD).

### CAPÍTOL 4: PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI

Article 9: Característiques bàsiques

1. Persones i/o unitats de convivència en situació de risc social i amb dificultats d'adaptació social (problemes d'organització de la llar, atenció a les persones que formen part de la unitat de convivència i de relació amb l'entorn per manca d'hàbits o d'habilitats).

a) Manca de capacitat o hàbits per l'autocura i en la relació amb l'entorn.

b) Manca de capacitat o hàbits per l'organització de la llar, familiar i per l'atenció als membres de la família, especialment dels infants i altres persones en situació de vulnerabilitat.

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

a) Viuen soles i no tenen suport social i/ o familiar suficient per atendre les seves necessitats bàsiques, socials i comunitàries.

b) Viuen amb altres persones que no poden atendre les seves necessitats bàsiques, socials i comunitàries.

Article 10: Criteris i barem d'admissió als diferents serveis

Criteris generals

La possible necessitat de les persones i famílies per poder gaudir dels serveis d'atenció domiciliària es valora segons els criteris socials i de salut. Es tindran en compte els informes mèdics aportats per la persona, les resolucions de grau de dependència i les resolucions de grau de disminució, més concretament, el barem de mobilitat.

Criteris específics

Per poder gaudir dels serveis d'atenció domiciliària cal tenir dependència total, severa i moderada, segons l'instrument de valoració social de la dependència.

Excepcionalment, i amb un informe social favorable emès pels tècnics dels Serveis Socials municipals, els serveis d'atenció domiciliària es podran prestar encara que la persona usuària no tingui reconegut el grau de dependència per l'organisme competent.

Llista d'espera

Les persones que tinguin dret a rebre la prestació dels serveis d'atenció domiciliària perquè tenen el perfil requerit en els apartats anteriors, però que no en poden gaudir temporalment per manca de capacitat dels serveis, es relacionaran en una llista d'espera per tal de ser ateses quan les disponibilitats dels serveis ho permetin i per rigorós torn de petició. En cas necessari, les peticions que tinguin criteri social, podran tenir preferència davant la resta de demandes.

Dilluns, 5 d'agost de 2013

---

### CAPÍTOL 5: DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

#### Article 11: Drets de les persones usuàries

Es reconeixen els drets següents a les persones usuàries dels serveis d'atenció domiciliària:

- Dret a accedir i gaudir dels serveis en condicions d'igualtat, quan compleixin els requisits establerts en aquest reglament per a ser-ne persona usuària.
- Dret a la tutela de l'Ajuntament per tal de gaudir dels seus drets i de la prestació dels serveis dels quals en sigui persona usuària, quan siguin pertorbades les condicions de qualitat, intensitat o d'altres pròpies del servei establertes o convingudes amb la persona usuària.
- Dret a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes, sense perjudici de les clàusules d'estabilització que s'acordin en els contractes assistencials.
- Dret a la informació de les condicions d'accés i prestació dels serveis dels quals en sigui persona usuària i, en conseqüència, a que se'ls lliuri una còpia del contracte assistencial.
- Dret a la participació en el funcionament del serveis en les condicions que s'estableixen en aquest reglament i en altres normes de serveis socials.
- Dret a no ser discriminats en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió, edat, estat de salut o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Dret a la intimitat personal i familiar, i a 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 o arxius, sigui quin sigui el seu suport.
- Dret a ser tractats amb el respecte i consideració deguda a la seva dignitat pels professionals adscrits o que prestin el servei.
- Dret a presentar, en qualsevol forma admesa en dret, reclamacions, queixes o suggeriments relacionats amb el funcionament del servei, i a rebre'n una resposta adequada.
- Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per la seguretat física de la persona usuària o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades hauran de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona usuària.

#### Article 12: Deures de les persones usuàries

Les persones usuàries del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD), han de:

- Facilitar les dades personals, de convivència i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin requerits per la Tècnica de referència de Serveis Socials, amb l'objectiu de poder valorar-ne i atendre'n la situació.
- Complir els pactes, acords i compromisos, així com el Pla de Treball establert amb els/les professionals de serveis socials municipal.
- Seguir les orientacions de la seva tècnica de referència i comprometre's a participar activament en el procés.
- Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per facilitar la convivència en l'establiment i la resolució de problemes.
- Respectar la dignitat i el dret de les persones que presten el servei i tractar-les amb correcció.
- Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- Respectar els horaris de funcionament i/o de prestació de serveis.
- Contribuir, si s'escau, al finançament del cost del servei en la quantitat, forma i termini establerts en l'Ordenança municipal corresponent.



Dilluns, 5 d'agost de 2013

---

- Informar als serveis socials de l'Ajuntament de Llinars del Vallès de qualsevol modificació de les seves circumstàncies socials, econòmiques i personals que puguin afectar el funcionament establert o les condicions de prestació dels serveis.

Article 13: Obligacions de l'empresa/entitat prestadora

L'empresa o entitat prestadora del servei d'atenció domiciliària haurà de complir amb els acords establerts en els plecs d'adjudicació de la prestació del servei i en aquesta ordenança.

Article 14: Obligacions de l'Ajuntament

L'Ajuntament ha de:

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

- Rebre els usuaris potencials, identificar les necessitats i realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.

- Fitxar els objectius de l'obtenció i assignació del servei en quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.

- Atendre les queixes, reclamacions i suggeriments que arribin per part de les persones usuàries del servei i donar la resposta corresponent.

- Vetllar pel compliment de la normativa reguladora del servei.

- Fer el seguiment i l'avaluació periòdica del servei prestat mitjançant protocols individualitzats aportats per l'empresa/entitat prestadora del servei.

### CAPÍTOL 6: SISTEMA D'ACCÉS AL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

L'accés de les persones usuàries als serveis d'atenció domiciliària es produeix mitjançant els Serveis Socials de l'Ajuntament de Llinars del Vallès, de conformitat amb el procediment que s'estableix a continuació.

Article 15: Procediment d'accés

L'accés als serveis socials d'atenció domiciliària es pot realitzar:

- a) A sol·licitud de la persona interessada o del seu representant.
- b) D'ofici, per la iniciativa dels professionals de serveis socials de Llinars del Vallès.

Article 16: Accés a través de la sol·licitud del interessat

Sol·licitud

a) La sol·licitud la presentarà la persona interessada o el seu representant davant del registre municipal. Aquesta sol·licitud serà facilitada per l'ajuntament.

b) A la sol·licitud s'acompanyaran els documents acreditatius de les seves circumstàncies econòmiques, socials i familiars, als efectes de la seva valoració, valoració i determinació de les necessitats que permetran assignar el servei més adient.

Valoració

Admesa la sol·licitud, els/les professionals dels serveis socials municipals concertaran una possible entrevista amb l'usuari/a, i també es farà una visita al seu domicili, per verificar les circumstàncies socials i familiars, i les necessitats a satisfer, i emetre'n un diagnòstic.



Dilluns, 5 d'agost de 2013

---

### Proposta de resolució

- a) Els/les professionals de serveis socials municipals a partir dels resultats obtinguts determinaran la idoneïtat o no dels serveis.
- b) Determinada la idoneïtat realitzaran una proposta concreta dels serveis a prestar, del pla de treball i de la intensitat de la prestació, així com de la participació de l'usuari/ària en el cost del servei en els termes establerts en l'ordenança municipal.

### Resolució

Elaborada la proposta anterior es procedirà a resoldre sobre la mateixa per part dels Serveis Socials Bàsics i aquesta resolució es posarà en coneixement de la persona usuària:

- Si la resolució és positiva, la persona usuària o la seva persona de referència, haurà de prestar expressament la seva conformitat a la proposta mitjançant la signatura de l'acord de prestació del servei d'ajuda a domicili.

L'accés al servei d'ajuda a domicili conclou amb la signatura de l'acord (contracte SAD), 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.

També s'adjuntarà un document i caldrà que signi la persona usuària o la seva persona de referència amb l'import de la participació de l'usuari/ària en el cost del servei en els termes establerts en l'ordenança municipal.

- Si la resolució és negativa, aquesta circumstància es comunicarà motivadament a la persona usuària. Si la persona usuària considera que no està conforme amb la denegació, 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.

### Persones integrades en el Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència

Els protocols d'actuació, serveis a prestar i intensitat dels mateixos, de les persones que en formin part del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, es regirà per les disposicions contingudes a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència i per la seva normativa de desenvolupament.

Article 17: Accés per iniciativa dels tècnics professionals del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Llinars del Vallès.

### Valoració

Seran els/les professionals de serveis socials de l'Ajuntament de Llinars del Vallès que detectin la situació de necessitat i efectuaran una primera valoració del cas.

### Sol·licitud

- Feta la valoració els/les professionals de serveis socials del municipi de Llinars del Vallès es posaran en contacte amb el potencial usuari/a o la seva família amb la finalitat que omplin la corresponent sol·licitud de serveis.

- La conformitat de l'usuari/a és requisit necessari abans d'iniciar el procediment d'atorgament de serveis.

- El/la tècnic/a de serveis socials que hagi iniciat aquest procediment d'ofici, caldrà que emeti un informe on hi quedi reflectit les circumstàncies, econòmiques, socials i familiars, als efectes de la seva valoració i determinació de les necessitats que permetran assignar el servei més adient.

### Proposta de resolució

Els/les professionals de serveis socials determinaran la idoneïtat del servei i realitzaran una proposta concreta dels serveis a prestar, del Pla de Treball i de la intensitat de la prestació.

Dilluns, 5 d'agost de 2013

---

### Resolució

- En base a la proposta esmentada a l'apartat anterior, serà el Departament de Serveis Socials l'encarregat de dictar una resolució d'atorgament o denegació dels serveis.
- Un cop notificat a la persona/es usuària/es l'atorgament del servei, aquest o el seu representant haurà de signar el corresponent acord de la prestació de Servei, que serà requisit previ per a la prestació del/s servei/s.

### Article 18: Protecció de dades de caràcter personal

Les dades personals i familiars de la persona usuària que constin en el seu expedient tenen caràcter confidencial i estan emparades pel secret professional. Només hi tindran accés els professionals que intervinguin directament en el cas, amb les úniques finalitats dels serveis a prestar, d'acord amb la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i el seu Reglament de desenvolupament aprovat pel R.D. 1720/2007, de 21 de desembre.

Amb el consentiment de la persona interessada o del seu representant legal, aquestes dades podran ser emmagatzemades en fitxers automatitzats de titularitat municipal degudament legalitzats segons les disposicions de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

Totes les persones sol·licitants, i si s'escau la resta membres de la unitat de convivència de hauran de signar el corresponent model de Full de Protecció de dades.

### CAPÍTOL 7. DE L'EXECUCIÓ I FINALITZACIÓ DELS SERVEIS.

#### Article 19: Execució del servei.

Un cop formalitzat l'acord de prestació de servei, els Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament ho comunicaran de manera immediata a l'empresa/entitat encarregada de prestar el servei.

L'execució del servei no es podrà demorar més de 72 hores.

#### Article 20: Reclamacions

Les persones usuàries poden formular queixes o reclamacions de l'administració municipal, que haurà de resoldre de conformitat a l'article 42 de la Llei 30/1992 de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

#### Article 21: Incidències

Les incidències que puguin sorgir durant la prestació del servei motivades per qualsevol situació no podran causar interrupcions del servei superiors a 48 hores. Els Serveis Socials municipals són responsables de restablir de manera immediata la seva prestació.

#### Article 22: Extinció del servei

L'extinció de l'acord de prestació de servei, pot tenir lloc per alguna de les següents causes:

- Voluntat lliure i manifestada de manera conscient per la persona usuària o pel seu representant legal.
- Transcurs del temps pactat en el contracte assistencial.
- Assignació a la persona usuària d'un recurs assistencial diferent.
- Defunció de la persona usuària.
- Incompliment greu i reiterat de les obligacions contractuals i del servei respectives, sempre i quan l'extinció del contracte no posi en risc la vida, la salut o la integritat física o psíquica de la persona, ni causi cap perjudici d'impossible o difícil reparació.

Dilluns, 5 d'agost de 2013

---

- Les causes acordades en el contracte assistencial.
- El canvi de municipi de la persona usuària.
- La situació de risc greu per a la integritat física, psicològica i/o salut del professional que realitzi el servei.

### CAPÍTOL 8: FINANÇAMENT DELS SERVEIS

#### Article 23: Consideracions prèvies

Els serveis d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Llinars del Vallès són finançats amb càrrec als pressupostos municipals, sense perjudici de l'establiment de convenis, acords o altres fórmules amb altres administracions en el marc de la legislació en matèria de serveis socials, que puguin concretar aportacions a favor de l'Ajuntament per finançar el cost d'aquests serveis.

L'Ajuntament pot establir un règim de cofinançament dels serveis amb la persona usuària, o amb les persones obligades envers aquesta, o de terceres persones, subjectant-les a copagament, d'acord amb el principi de capacitat econòmica de proporcionalitat, sense que en cap cas ningú quedi exclòs en la seva prestació per insuficiència o manca de recursos econòmics ni que aquestes circumstàncies condicionin la qualitat del servei o la prioritat de l'atenció dels casos.

#### Article 24: Determinació de la participació de les persones usuàries en el finançament dels serveis

Els serveis d'atenció domiciliària són de caràcter universal. D'acord amb l'establert a l'apartat anterior, les persones usuàries contribuiran al finançament del servei en funció de les seves possibilitats econòmiques.

Els imports a abonar per les persones usuàries es determinen a partir de l'Ordenança econòmica aprovada per l'Ajuntament de Llinars del Vallès, amb aplicació de les bonificacions en funció del barem de dades econòmiques i situacions personals de les persones usuàries.

L'Ajuntament, cada any, revisarà l'import del copagament de totes les persones usuàries, modificant, quan s'escaigui, l'import a abonar per part del beneficiari.

#### Article 25: Gestió i recaptació

La recaptació es realitzarà a través de l'Organisme de gestió Tributaria de la Diputació de Barcelona.

Les persones obligades al pagament dels serveis de SAD, hauran de fer l'abonament amb la periodicitat, forma i lloc en el que s'estableix en el corresponent document contractual, i d'acord amb l'ordenança corresponent.

La falta de pagament de la tarifa no comporta automàticament l'extinció dels serveis d'Atenció Domiciliària, sinó que es requerirà l'autorització expressa per part de Serveis Socials municipal, especialment en aquells casos en que el cessament de la prestació dels serveis pugui posar en risc la salut, la integritat física o psíquica de les persones usuàries o causar perjudici d'impossible o difícil reparació.

### CAPÍTOL 9: MECANISMES DE PARTICIPACIÓ

#### Article 26: De la participació dels usuaris

- Les persones usuàries dels serveis d'atenció domiciliària tenen dret a la participació en els termes establerts en la Llei de Serveis Socials i Llei de Dependència.
- Les persones usuàries també podran participar mitjançant els mecanismes de petició d'avaluació dels serveis.
- L'avaluació dels serveis es realitzarà com a mínim un cop l'any i, en tot cas, quan es produeixi una baixa de qualsevol dels serveis que hi són compresos.

Dilluns, 5 d'agost de 2013

---

### Article 27: De la iniciativa social

Es reconeix a la iniciativa social de les entitats que treballen en el camp dels serveis socials regulats en aquest reglament, en especial a aquelles entitats que treballen en l'àmbit del voluntariat, com a col·laboradors de l'acció pública de l'Ajuntament en els termes establerts a la Llei de Serveis Socials i la Llei de Dependència.

L'ajuntament pot establir acords de col·laboració i foment d'aquesta iniciativa social, complementària de l'actuació dels serveis socials municipals.

### CAPÍTOL 10: INFRACCIONS I SANCIONS

#### Article 28: Infraccions

Constitueixen infracció administrativa la vulneració dels deures i de les obligacions que el present Reglament estableix per a les persones usuàries de les prestacions dels serveis d'atenció domiciliària.

#### Article 29.- Faltes lleus:

Són faltes 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.
- c) No complir els acords sobre el servei concedit.
- d) No comunicar als responsables del servei l'absència del domicili, sense una justificació vinculada a una incidència.

#### Article 30.- Faltes greus

Són faltes greus:

- a) La comissió de dues faltes lleus en el període sis mesos.
- b) No comparèixer davant l'òrgan que li ha atorgat el servei quan sigui requerit sense una justificació derivada d'una incidència.
- c) La manca de respecte al personal que presta el servei.
- d) No utilitzar amb responsabilitat i cura el material que li hagi estat subministrat.
- e) No contribuir al finançament en els termes establerts a l'ordenança corresponent.

#### Article 31.- Faltes molt greus

Són faltes molt greus:

- a) La comissió de dues faltes lleus en el període de sis mesos.
- b) L'agressió física o psicològica al personal que presta 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.

#### Article 32.- Sancions

Sense perjudici d'altres responsabilitats que es 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 per escrit.
- b) Per faltes greus, suspensió temporal del servei per un període d'entre 3 i 10 dies efectius de prestació i si es tracta de deteriorament del material subministrat la reposició d'aquest.

Dilluns, 5 d'agost de 2013

---

c) Per faltes molt greus, la suspensió del servei per un mínim de 10 dies efectius de prestació fins la suspensió total d'aquesta.

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-se especialment els criteris següents:

a) L'existència d'intencionalitat o reiteració.

b) 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 33.- Prescripció de les infraccions i sancions

Totes les infraccions previstes en aquest reglament prescriuen als sis mesos. Les sancions sense distinció prescriuen a l'any.

Article 34.- Procediment

Els expedients sancionadors es tramitaran de conformitat a la Llei 30/1992, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Disposició final

Els preceptes d'aquesta Ordenança que, per raons sistemàtiques reproduïen aspectes de la legislació vigent i altres normes de desenvolupament, i aquells en què es facin remissions a preceptes d'aquesta, s'entendrà que són automàticament modificats i/o substituïts, en el moment en què es produeixi la modificació de preceptes legals i reglamentaris que en porten causa.

Aquesta entrarà en vigor el dia següent al de la seva publicació íntegra al Butlletí Oficial de la Província, sempre que hagi transcorregut el termini de quinze dies hàbils als quals fa referència l'article 70.2, en relació a l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.

La sol·licitud i altres documents relacionats amb la gestió del servei podran ser modificats amb acord exprés de la Junta de Govern Local.

Llinars del Vallès, 24 de juliol 2013  
L'alcalde, Martí Pujol i Casals