



ANUNCI

El Ple de la Corporació municipal en sessió del dia 25 d'octubre de 2017 va aprovar inicialment el Reglament del SAD (Servei d'Atenció Domiciliària). Aquest acord es va sotmetre a informació pública per un termini de 30 dies hàbils mitjançant publicació en el DOGC del dia 10 de novembre de 2017, en el BOPB del dia 13 de novembre de 2017, així com al tauler d'anuncis municipal, sense que durant aquest termini que va finalitzar el dia 29 de desembre de 2017 es presentessin al·legacions, quedant aprovat definitivament. El text del qual es publica íntegrament en el BOPB de conformitat amb el què disposa l'art. 70.2 de la Llei 7/85 de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local.

REGLAMENT DEL SAD DE L'AJUNTAMENT DE CALELLA (Serveis d'Ajuda a Domicili)

PREÀMBUL. Exposició de motius

El Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili és un servei de proximitat en continu creixement.

D'una banda, els canvis sociodemogràfics i econòmics provoquen l'augment de demanda d'aquest tipus de serveis. D'altra banda, com més endavant s'explica, també hi ha hagut canvis normatius que atorguen drets als ciutadans i ciutadanes i, en conseqüència, exigeixen que l'administració doni resposta a les noves necessitats.

En aquest sentit, hi ha hagut un increment de les necessitats d'atenció personal i d'atenció del propi entorn i el desig manifest dels ciutadans i ciutadanes de viure en l'entorn social i familiar que els hi és habitual. A més, cal tenir en compte els canvis en els sistemes familiars tradicionals, l'increment de les famílies monoparentals i l'augment de persones amb situacions complexes, en les quals el manteniment de la seva qualitat de vida, tant des de la vessant individual com social, representa un repte.

D'altra banda, cal tenir present l'evolució que estan experimentant els models de provisió i prestació dels serveis d'ajuda al domicili, amb la coexistència de models d'intervenció i professionalització molt variats. Aquest fet representa un gran repte per assegurar la qualitat, l'equitat i la garantia en la prestació del servei, tenint en compte els elements clau de cohesió social i sostenibilitat del sistema.

Els Serveis d'Ajuda a Domicili s'adrecen en general, a persones i/o unitats de convivència en situació de risc social i/o amb dificultats d'adaptació social per manca d'autonomia personal o perquè estiguin en situació de dependència, i estiguin, per motius físics, psíquics o socials, amb dificultats per realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana i garantir l'adequat desenvolupament personal i familiar.

A títol enunciatiu, les situacions de risc social que formen part dels criteris d'indicació del Servei d'Atenció Domiciliària són les següents:

- Infants i adolescents en risc per negligència, problemes d'adaptació, inadequat exercici del rol parental, etc.



Ajuntament de Calella

- Persones amb manca de capacitat o hàbits per tenir cura de si mateixos.
- Persones amb manca de capacitat o hàbits per l'organització de la llar i per l'atenció als membres de la família, especialment dels infants i altres persones en situació de vulnerabilitat.
- Estrès addicional del cuidador/a per la cura d'un infant o adolescent que precisa suport i/o ajudes per desenvolupar-se.
- Dificultats per la integració en el medi social.
- Persones fràgils amb xarxa de suport insuficient o sense xarxa de suport.
- Risc de negligència i/o claudicació de la xarxa de suport.
- Persones amb manca d'autonomia personal i/o dependents que tinguin, o no reconeguda la situació de dependència per no arribar al grau mínim que estableix la llei 39/2006.
- Qualsevol altra situació valorada de risc social pels tècnics del Serveis Socials Bàsics.

En aquest context, el Servei d'Atenció Domiciliària engloba tres tipus d'actuacions:

- Actuacions de caràcter personal.
- Actuacions de caràcter domèstic.
- Actuacions de suport a les persones cuidadores no professionals.

El Servei d'Atenció Domiciliària és de caràcter preventiu i la seva finalitat és atendre aspectes que puguin incidir directament en el benestar físic i emocional de les persones de Calella, promoure la seva autonomia personal i prevenir situacions de risc associades a la claudicació o negligència per part del familiar de referència o cuidadors principals de l'entorn a la prevenció de l'exclusió social de la població vulnerable.

Alhora, és un servei que promou una millora en la qualitat de vida de les persones de Calella, potenciant la seva autonomia i unes condicions de adients a la convivència en el seu entorn familiar i sociocomunitari per donar a:

- Donar suport a persones i/o famílies amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament i/o recuperació de les capacitats personals.
- Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- Potenciar l'autonomia personal i familiar per a la integració en l'entorn habitual tot promovent la seva participació.
- Donar suport a les persones cuidadores no professionals de familiars en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecàrrega emocional.
- Ser element de detecció de situacions de necessitats que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.

MARC LEGAL I COMPETENCIAL

L'article 31 de la 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



Ajuntament de Calella

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.

Aquests serveis inclouen, entre d'altres, les prestacions d'ajuda a domicili i teleassistència.

El règim jurídic aplicable a la prestació del servei d'atenció domiciliària es regularà per aquest Reglament municipal, per l'Ordenança fiscal de preus públics, i per la normativa sectorial de serveis socials, especialment per la Llei estatal 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, i la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

CAPÍTOL 1.- DISPOSICIONS GENERALS

Article 1.- Objecte

Constitueix l'objecte del Reglament regular la prestació del servei d'atenció domiciliària al municipi de Calella.

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, les prestacions objecte del present reglament resten assumides com a pròpies.

Article 2.- Definició del servei

El servei d'atenció domiciliària 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.

Les característiques dels servei d'ajut a domicili són les següents:

- És una prestació municipal que ofereix un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis, que poden ser prestats de forma conjunta o separatament segons siguin les necessitats dels usuaris, que són prestats principalment en el domicili de la persona usuària i que s'orienten a resoldre els problemes o limitacions d'autonomia personal de la persona usuària del servei, col·laborant en la cura de la pròpia persona atesa i de la seva llar.
- Es potenciarà l'autonomia i la participació de la persona. La intervenció s'ha de produir a demanda de la pròpia persona usuària o dels seu representant legal, o d'ofici per l'Ajuntament de Calella, garantint els drets de les persones i respectant la seva voluntat. Els Serveis Socials Bàsics, han de demanar



Ajuntament de Calella

autorització a una persona major d'edat que presenti deficiències persistents de caràcter físic o psíquic o trastorn mental que l'impedeixi governar-se per ella mateixa i no estigui incapacitada legalment (article 10 del decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària, DASP).

- El servei respon a les valoracions de necessitats i es realitzarà tenint en compte els àmbits de valoracions següents:
 - o Dependència funcional
 - o Suport formal i informal
 - o Risc de maltractament
 - o Desempament
 - o Situació econòmica i patrimonial

En aquest sentit el recurs és temporal i mentre duri l'estat de necessitat, alhora que davant la seva limitació cal que es doni prioritats als que presentin un estat més alt de necessitat, d'urgència o d'emergència social. En tots els casos es respectaran les prioritats específiques establertes pel servei, excepte quan es donin situacions d'alt risc.

- És un servei que ha de donar una atenció amb visió global i pròxima de l'estat de necessitat i implica la coordinació amb altres sistemes de benestar social (sanitat, justícia...)
- És un servei que pot i ha de comptar amb la comunitat, no exclouent la participació solidària davant dels problemes personals i socials del nostre entorn
- És un servei de suport, d'atenció limitada i discontinua
- És un servei dinàmic, que requereix d'una avaluació constant de la seva eficàcia i eficiència

Article 3.- Objectius del servei

- Atendre les mancances d'autonomia personal tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones, donant l'ajut 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.
- Procurar un nivell d'atencions o cures personals, domèstics, socials i tècnics, suficient per a proporcionar als seus usuaris la possibilitat de romandre en la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia durant el major temps possible.
- Potenciar l'autonomia personal i la integració en el mitjà habitual dels usuaris de la prestació, estimulants l'adquisició de competències personals.
- Prevenir situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que per diverses circumstàncies es trobin limitades en la seva autonomia personal.



Ajuntament de Calella

- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que a causa de 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.
- Donar suport especialment a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.

Article 4.- Modalitats del servei

Els serveis que s'inclouen en el SAD de l'Ajuntament de Calella, de forma conjunta o separada, segons siguin les necessitats dels usuaris, són els següents:

- Servei d'ajuda a domicili
- Servei de les tecnologies de suport i cura
- Servei àpats a domicili
- Suport a la llar (neteja)
- PDAH (Programa d'Atenció a Domicili d'Alta Hospitalària)

Article 5.- Àmbit d'aplicació

El present reglament serà aplicable a persones físiques i nuclis familiars empadronats al municipi de Calella.

No obstant el que es disposa a l'apartat anterior es tindrà especial consideració vers el col·lectiu de persones que, sense trobar-se empadronades al municipi, es troben en situació de vulnerabilitat segons criteri del professional de referència.

CAPÍTOL 2.- TIPOLOGIES DELS SERVEIS I PERSONES BENEFICIÀRIES

Article 6.- Servei d'atenció domiciliària

Depenent del perfil i les necessitats de l'usuari, així com dels objectius proposats en cada cas. Podrà incloure actuacions de caràcter personal o actuacions de caràcter domèstic:

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

Aquestes activitats són:

- Recolzament en la higiene i cura personal: Bany o dutxa i d'altres tasques relacionades amb la higiene personal; ajuda a afaitar, vestir-se i d'altres tasques relacionades amb la cura personal.
- Cura i control de l'alimentació: Organització dels àpats, preparació i cuinat dels aliments, l'ajut a la ingesta dels aliments en el cas que sigui necessari.



Ajuntament de Calella

- 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 exigible un títol sanitari.
- Mobilització dins de la llar: Ajuda a aixecar-se i ficar-se al llit, caminar i asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de l'usuari per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físic - motrius.
- Neteja o ajuda en la neteja quotidiana de l'habitatge i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat.
- Recolzament i acompanyament en l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i l'organització domèstica, la cura personal i l'atenció a la infància, persones majors o persones amb situació de dependència.
- Companyia, tant al domicili com a fora d'ell, per a evitar situacions de solitud i aïllament, i recolzament en les relacions amb veïns i familiars i de convivència en el seu entorn.
- Acompanyament fora de la llar quan aquest resulti imprescindible per a possibilitar la participació de l'usuari en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social, així com l'acompanyament puntual en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents, i altres.
- Facilitació d'activitats d'oci en el domicili: Suport a la realització de manualitats, lectura, jocs i activitats similars.

b) Actuacions de caràcter domèstic: Recull d'activitats i tasques adreçades, fonamentalment, a la cura de la llar com a suport a l'autonomia personal i a la unitat de convivència, aquestes són:

- Preparació d'aliments i elaboració de menús amb o sense col·laboració de l'usuari; així com d'altres tasques relacionades amb la preparació de menjars.
- Compres domèstiques a càrrec de la persona usuària.
- Ajuda en la neteja quotidiana, és el servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene, la llar de l'usuari i les seves pertinences d'ús quotidià.
- Suport a l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i l'organització domèstica.
- Petits manteniments: canvi de bombetes, bombones de butà...
- Altres tasques identificades dins del Pla de Treball

Els usuaris del servei hauran de procurar disposar en el seu domicili dels utensilis i productes necessaris per a la realització dels treballs, que en qualsevol cas, aniran del seu càrrec. En qualsevol cas, serà responsabilitat última de l'Ajuntament disposar dels utensilis i productes necessaris, per a la realització del servei, sense que l'absència d'aquests en el domicili de l'usuari, pugui ser excusa per a no realitzar les tasques previstes.

Article 7.- Servei d'àpats a domicili

És un servei complementari de l'anterior que ofereix el dinar al domicili a aquelles persones que per motius de salut, invalidesa o aïllament, tant si es troben en una



Ajuntament de Calella

situació de dependència, com si són autònomes, presenten dificultats per preparar-se els àpats.

Article 8.- Servei de suport a la llar:

És un servei que es desenvolupa al domicili de l'usuari i que el porten a terme professionals que s'encarregaran de la neteja del domicili, ja sigui de forma puntual, habitual o periòdica, i en algun cas de xoc.

Article 9.- Servei de teleassistència:

El servei de teleassistència constitueix un servei que, amb la tecnologia adequada i el recolzament dels mitjans personals necessaris, ofereix als usuaris una atenció permanent i a distància, assegurant una resposta ràpida a les eventualitats que els puguin sobrevenir durant les 24 hores del dia, els 365 dies l'any.

Inclou:

- La connexió permanent d'alerta les 24 hores del dia a la Central Receptora d'Alarmes
- La connexió amb tots els serveis públics a fi de coordinar les emergències
- Atenció en situacions d'urgència mitjançant les Unitats Mòbils del servei
- Control i seguiment, mitjançant agenda personalitzada, de la medicació i de les incidències
- Manteniment, seguiment i control de la Central i dels terminals.

Els beneficiaris del servei de teleassistència són preferentment les persones grans o discapacitades, que viuen soles permanentment o durant gran part del dia, o bé, que conviuen amb d'altres persones que presenten idèntiques característiques d'edat o de discapacitat.

Tipus de beneficiaris dels serveis de teleassistència:

a) **USUARI TIPUS A:** usuari titular del servei

És la persona que reuneix els requisits necessaris per a ser usuari del servei de teleassistència. En el seu domicili s'instal·larà un terminal i se li lliurarà un polsador.

b) **USUARI TIPUS B:** usuari amb unitat de control remot addicional.

És la persona que conviu amb el titular del servei i alhora reuneix els requisits per a ser-ne també usuari. Aquest segon usuari disposarà d'un polsador personalitzat.

c) **USUARI TIPUS C:** usuari sense unitat de control remot addicional.

És la persona que conviu amb el titular i necessita les prestacions i atencions que el servei proporciona, però que no té capacitat física, psíquica o sensorial per poder utilitzar per si mateix aquest servei i, per tant, no pot fer ús del polsador. L'usuari és donarà de baixa quan el titular sigui baixa, tret que una altra persona que hi convisqui, sigui o no usuària del servei, en faci ús en nom seu.



Ajuntament de Calella

En un mateix domicili existirà sempre un titular del servei (tipus A) i només un; i tants usuaris tipus B o tipus C com calgui. Qualsevol de les persones usuàries del servei tindrà les mateixes prestacions i requerirà d'un informe individual de teleassistència.

Article 10.- PADAH (Programa d'Atenció a Domicili d'Alta Hospitalària)

Dirigit a persones empadronades a Calella en situació d'alta hospitalària amb dependència sobrevinguda i que requereixen d'un suport concret, en el desenvolupament de les activitats bàsiques de la vida diària.

Article 11.- Persones beneficiàries dels serveis d'atenció domiciliària:

Els serveis dels articles 6, 7, 8 i 9 s'adrecen a totes les persones i/o unitats de convivència, de qualsevol franja d'edat, que es trobin, per motius físics, psíquics o socials, en situació de manca d'autonomia temporal o permanent, negligència o incapacitat per poder realitzar les tasques habituals de la vida diària, o bé es trobin amb problemàtiques familiars especials.

CAPÍTOL 3.- ORGANITZACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Article 12.- Formes de gestió

El servei d'atenció domiciliària serà gestionat de forma directa per l'Ajuntament de Calella, mitjançant la utilització dels seus recursos personals i materials propis o a través d'una empresa/entitat contractada, per a la prestació material del servei, segons el procediment establert a la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic.

Sens perjudici del que disposa l'article anterior, l'Ajuntament de Calella, 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 de Calella també podrà establir convenis, acords de delegació i/o encomanar la gestió amb d'altres administracions públiques, per tal de garantir una correcta prestació del servei d'atenció domiciliària si ho considera adient per a la millor prestació del servei.

CAPÍTOL 4.- DRETS I DEURES

Article 13.- Drets de les persones usuàries

- a) 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.
- b) Dret a no ser discriminades per raó del lloc de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.



Ajuntament de Calella

- c) Rebre serveis de qualitat i conèixer els estàndards aplicables amb aquesta finalitat, i dret a que se'n tingui en compte l'opinió en el procés d'avaluació.
- d) Rebre de manera continuada els serveis mentre l'usuari els necessiti estiguin
- e) Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats per l'Ajuntament de Calella
- 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) Dret a 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.
- h) Rebre informació suficient i entenedora sobre les característiques del servei, i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i també sobre els mecanismes per comunicar qualsevol consulta, incidència, queixa o reclamació i presentar-ne suggeriments.
- i) Rebre informació prèvia en relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si s'escau, hi puguin donar llur consentiment.
- j) Dret a accedir a llurs expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- k) Dret a ser informades amb la màxima diligència possible de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat.
- l) Dret a que se li respecti en tot moment la seva intimitat i dignitat i a ser tractades amb correcció.

Article 14.-Deures de les persones usuàries dels serveis d'atenció domiciliària

- a) Facilitar les dades personals, de convivència i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- b) Complir els pactes, acords i compromisos, així com el pla de treball establert amb els/les professionals dels serveis socials municipals.
- c) Seguir les orientacions dels professionals municipals i comprometre's a participar activament en el procés.
- d) 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.
- e) Respectar la dignitat i el dret de les persones que presten el servei i tractar-les amb correcció.
- f) Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudir de les prestacions i respectar els horaris de funcionament i/o prestació dels serveis.
- g) Contribuir al finançament del cost del servei en la quantitat, forma i termini establerts en les ordenances municipals corresponents.
- h) Informar als serveis socials municipals de qualsevol modificació de les seves circumstàncies socials i personals que puguin afectar el funcionament o les condicions de prestació dels serveis.



Ajuntament de Calella

Article 15.- Obligacions de l'Ajuntament

- a) Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per l'assignació de serveis i per a la seva correcta prestació
- b) Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada sobre els serveis i els drets d'accés i de prestació previstos en la normativa que els recull.
- c) Recepció dels usuaris potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional de l'usuari potencial i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés del servei.
- d) Fixació d'objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.
- e) Fixació dels preus en el cas de que correspongui aplicar copagament del servei.
- f) Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols d'acompliment individualitzats aportats per l'organització responsable de la prestació.
- g) Atendre les queixes, reclamacions i suggeriments que arribin per part de les persones usuàries del servei i donar la resposta corresponent.
- h) Vetllar pel compliment de la normativa reguladora del servei.

CAPÍTOL 5.- SISTEMES D'ACCÉS ALS SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Article 16.- Condicions i procediment d'accés al servei

Pot sol·licitar el servei tota persona o família, residents a Calella, que necessitin de manera transitòria o permanent ajuda al domicili, sempre que no suposi una dedicació superior a dues hores diàries o la dedicació a la que tingui dret segons la Llei estatal 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència

Els criteris que es tindran en compte a l'hora d'elaborar el diagnòstic de necessitats per tal de prioritzar la resposta seran:

- Necessitat personal/familiar
- Recursos personals/familiars per donar resposta a la necessitat
- Situació socioeconòmica
- Factors de risc social
- Idoneïtat del servei

Davant la limitació dels recursos, cal que es prioritzin els que presentin un estat més alt de necessitat, d'urgència social o que tingui dret reconegut en l'aplicació de la LAPAD

Aquest règim no s'aplicarà quan s'hagi de garantir per dret subjectiu, o quan es donin situacions d'alt risc, identificades pels professionals derivants i que s'hagin d'atendre de forma immediata i preferent, com per exemple, quan hi hagin implicats menors d'edat en situació de risc social o persones dependents i/o amb discapacitat.



Ajuntament de Calella

En els casos de famílies amb menors, en les quals l'objecte d'intervenció siguin els infants, no s'utilitzarà el barem sinó que l'assignació la decidirà a través dels tècnics de l'Ajuntament.

Article 17.- Formes d'accés al servei:

L'accés de les persones al servei d'atenció domiciliària municipal, es realitza a través de l'Àrea de Política Social de l'Ajuntament de Calella, i es preveu que sigui de les següents formes:

- a) A petició de la persona interessada o del seu representant.
- b) D'ofici, per la iniciativa dels professionals de serveis socials de Calella.

Article 18: Accés a través de la sol·licitud del interessat

18.1 Sol·licitud:

- 1) La sol·licitud la presentarà la persona interessada o el seu representant a les oficines de serveis socials per registre d'entrada a través del document SAD003
- 2) Des de Serveis Socials de Calella es concertarà una entrevista amb la persona sol·licitant.
- 3) La sol·licitud s'anirà acompanyada dels documents acreditatius sobre les circumstàncies econòmiques, socials i familiars, als efectes de la seva valoració, baremació i determinació de les necessitats que permetran assignar el servei més adient en les condicions més adequades conforme s'estableix en aquest Reglament.

18.2 Valoració:

Admesa la sol·licitud, els/les professionals dels serveis socials municipals, concertaran una visita al seu domicili, per verificar les circumstàncies socials i familiars, i les necessitats a satisfer, i emetran un diagnòstic acurat. De tot això, se'n deixarà constància a l'expedient de sol·licitud, amb el document SAD005.

18.3 Proposta de resolució:

Un cop reunits tots els elements necessaris, els professionals formularan la proposta tècnica corresponent 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, es 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.
- Excepcionalment, i per motius de volum de demanda o manca de pressupost, és possible que tot i admetre la sol·licitud i resoldre-la positivament, aquesta pugui romandre en llista d'espera durant un temps determinat.



Ajuntament de Calella

18.4 Resolució - notificació:

Una vegada estudiada la proposta, es procedirà a resoldre la mateixa, per part del Departament de Serveis Socials i seguidament es posarà en coneixement de la persona usuària:

- a) Si la resolució és positiva a la prestació del servei, la persona usuària o la seva persona de referència, haurà de prestar expressament la seva conformitat a la proposta mitjançant la signatura del document Contracte Valoració, contracte que s'ajustarà al model que s'adjunta, SAD006

L'accés als serveis d'atenció domiciliària conclou amb la signatura del Contracte –Valoració SAD006, 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. La redacció del contracte assistencial és responsabilitat dels Serveis Socials d'Atenció Primària de l'Ajuntament de Calella.

Excepcionalment, i per motius de volum de demanda o manca de pressupost, és possible que tot i admetre la sol·licitud i resoldre-la positivament, aquesta pugui romandre en llista d'espera durant un temps determinat.

- b) Si la resolució denega la prestació del servei, 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.

18.5 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 19: Accés d'ofici per iniciativa dels tècnics professionals del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calella.

19.1 Valoració:

Seràn els/les professionals de serveis socials de l'Ajuntament de Calella que d'ofici detectin la situació de necessitat i efectuaran una primera valoració del cas.

19.2 Sol·licitud:

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



Ajuntament de Calella

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 quedin reflectides les circumstàncies econòmiques, socials i/o familiars, als efectes de valoració i determinació de les necessitats que permetran assignar el servei més adient.

19.3 Valoració:

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, així com de la participació de l'usuari/a en el cost del servei en els termes establerts per l'Ordenança municipal corresponent.

19.4 Proposta de 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 document Contracte Valoració SAD006, que serà requisit previ per a la prestació del/s servei/s.

Article 20: 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, aprovat pel RD 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, hauran de signar el model de Full de Protecció de dades, així mateix, com els membres de la unitat de convivència, en els casos que s'hi escaigui.

CAPÍTOL 6: GESTIÓ I FINALITZACIÓ DELS SERVEIS. INCIDÈNCIES

Article 21: Execució del servei

Un cop formalitzat el Contracte Assistencial, els Serveis Socials d'Atenció Primària de l'Ajuntament Calella ho comunicaran de manera immediata a les persones encarregades de prestar el servei. En els casos de gestió indirecte, es comunicarà de forma immediata a l'entitat gestora del servei, que iniciarà l'execució en els termes



Ajuntament de Calella

pactats en el contracte de l'Ajuntament de Calella, i d'acord amb les condicions pactades amb la persona usuària i que s'han reflectit en el Contracte Valoració SAD006.

L'execució del servei no podrà demorar-se i ser interrompuda per manca o retard de l'abandonament per part de a persona usuària del preu que correspongués, si aquest retard es produís per causa no imputable a la persona interessada.

Article 22: 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 23: 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.

Les incidències en el servei, tant les denunciades per qualsevol de les formes admeses en Dret, com les detectades pels professionals dels serveis socials seguiran el procediment següent:

- Complementació del full d'incidències, per part del/la professional que l'ha detectat.
- Trasllet del full a la coordinadora de Serveis Socials.
- En els casos que sigui necessari, quedaran com a responsables de l'estudi de la situació i elaboració d'una proposta, la treballadora familiar de la zona i el/la professional responsable del cas.
- Els responsables de l'estudi de la situació comunicaran la proposta de resolució a la coordinadora responsable de serveis socials.
- La coordinadora de serveis socials, podrà prendre les mesures de caràcter immediat necessàries per a restablir el bon servei, de forma coordinada amb l'entitat gestora del contracte.
- Tipificació i presa de la resolució final que inclou mesures correctores definitives i mesures sancionadores, si s'escau.
- Trasllet de les resolucions a les parts afectades.

En el supòsit de discrepància entre la persona usuària i el prestador del servei referida a la seva execució, sense perjudici dels mitjans de reclamació en dret, es podrà sotmetre el cas a l'estudi i resolució per part d'un comitè tècnic, que adoptarà la decisió corresponent vinculant per a ambdues parts.

En el cas de conflicte greu o situacions especialment crítiques amb risc per a la persona usuària del servei, serà aquest comitè tècnic el que prendrà amb caràcter d'urgència les mesures adients per tal de garantir l'atenció i protecció de la persona.



Ajuntament de Calella

Aquest comitè tècnic estarà format per la referent tècnica del cas de l'Equip Bàsic d'Atenció Social Primària (EBASP), per la referent tècnica l'entitat gestora (si el cas és gestionat a través d'un servei extern) i per la coordinadora de Serveis Socials.

Article 24: Extinció del servei

L'extinció del Pacte de Serveis, 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.
- Les causes acordades en el contracte assistencial.
- Si la persona usuària se'n va a viure a un altre municipi.
- La situació de risc greu per a la integritat física, psicològica i/o salut del professional que realitzi el servei, per qualsevol circumstància generadora de perill i quan no hi hagi possibilitat d'evitar-lo.

S'adjunta model de document d'extinció, renúncia i/o comunicat de baixa del servei com a SAD008

CAPÍTOL 7.- FINANÇAMENT DELS SERVEIS

Article 25.- Consideracions generals

Els serveis socials d'atenció domiciliària del municipi de Calella 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.

L'Ajuntament de Calella, 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 i 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 26.- Determinació de la participació de les persones usuàries en el finançament dels serveis

D'acord amb el que s'estableix a l'article anterior, les persones usuàries dels serveis d'atenció domiciliària contribuiran al seu finançament en funció de la seva capacitat econòmica personal.

Els imports a abonar per les persones usuàries es determinen a partir de les tarifes aprovades per l'Ajuntament en les ordenances fiscals corresponents.



Ajuntament de Calella

Si persones diferents a la persona usuària volguessin obligar-se a efectuar el pagament de la tarifa corresponent, haurien de signar conjuntament el contracte assistencial.

Article 27: Gestió i recaptació

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

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

La falta de pagament de la tarifa no comporta 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 servei pugui posar en risc la salut, la integritat física o psíquica de les persones usuàries o causar perjudici d'impossible o difícil reparació.

CAPÍTOL 8.- MECANISMES DE PARTICIPACIÓ

Article 28.- De la participació dels usuaris

Les persones usuàries dels serveis d'atenció domiciliària tenen dret a la participació en els termes establerts a la Llei de Serveis Socials i Llei dependència.

Les persones usuàries també podran participar mitjançant els mecanisme de petició d'avaluació de serveis.

L'avaluació de serveis es realitzarà com a mínim un cop a l'any i, en tot cas, quan es produeixi una baixa de qualsevol dels serveis que hi són compresos.

Article 29.- De la iniciativa social

Es reconeix la iniciativa social de les entitats que treballen en el camp dels serveis socials d'atenció domiciliària, 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 9.- INFRACCIONS I SANCIONS

Article 30.- 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 31.- Faltes lleus

Són faltes lleus:



Ajuntament de Calella

- 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 32.- 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 33.- Faltes molt greus

Són faltes molt greus:

- a) La comissió de dues faltes greus 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 34.- 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 de 3 i 10 dies efectius de prestació i si es tracta de deteriorament del material subministrat la reposició d'aquest.
- c) Per faltes molt greus, la suspensió del servei per un mínim de 10 dies efectius de prestació fins la suspensió total d'aquest.

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) L'existència d'intencionalitat o reiteració.



Ajuntament de Calella

- 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 35.- 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 36.- Procediment sancionador

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'aquest Reglament que, per raons sistemàtiques reproduïx 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.

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

Calella 19 de gener de 2018

La regidora adjunta a l'Alcaldia de Política Social, Margarita Valls i Hernando