

## **ANNEX II b**

### **REGLAMENT DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DEL CONSELL COMARCAL DEL MARESME**

#### **1. Objecte**

Aquest reglament té com a objecte regular els serveis d'atenció domiciliària del Consell Comarcal del maresme.

Aquesta és la cartera de serveis d'atenció domiciliària :

- Serveis d'ajuda a domicili
- Servei de neteja a la llar
- Servei de Teleassistència
- Servei d'àpats a domicili
- Servei de Bugaderia
- Servei d'ajuts tècnics

El Consell Comarcal del Maresme, prestarà, per delegació dels ajuntaments que ho demanin, els següents serveis:

- Serveis d'ajuda a domicili

La resta de serveis, també seran prestats per delegació en una segona fase.

#### **2. Marc competencial i règim jurídic**

1. El precepte jurídic que atorga competències als municipis en matèria de serveis socials és l'article 31 de la Llei de Serveis Socials 12/2007 d'11 d'octubre de 2007, segons el qual correspon als municipis establir els centres i serveis corresponents a l'àmbit propi dels serveis socials bàsics.

2. El Consell Comarcal del Maresme és competent per a la prestació dels serveis d'ajut a domicili, mitjançant la signatura del conveni de col·laboració amb els municipis de la comarca del Maresme que deleguin el servei.

a- Perquè el servei d'atenció domiciliària és el servei que, com a mínim, s'ha de prestar en els serveis socials bàsics d'atenció social (punt 1.1. de l'annex de la Llei de Serveis Socials 12/2007).

3. El règim jurídic bàsic del servei i la posició jurídica de les persones usuàries ve determinat per aquest Reglament, per l'Ordenança de preus públics, mitjançant la qual es regula el preu públic per la prestació dels serveis d'atenció domiciliària, i per la normativa sectorial de serveis socials d'aplicació.

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

### **3. Definició dels Serveis D'Atenció Domiciliària**

#### **3.1. Servei d'ajuda a domicili**

El servei d'ajuda domiciliària és el conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen a la llar de la persona usuària, adreçades a proporcionar atencions personals, atencions de caràcter puntual i/o urgent, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones o famílies amb situació de manca d'autonomia personal, dificultats de desenvolupament o amb problemàtiques familiars especials, que impedeixen realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana.

Els objectius d'aquest servei són:

- Desenvolupar tasques assistencials, preventives i educatives.
- Mantenir la persona usuària en el seu medi, millorant-ne la qualitat de vida.

El servei estarà realitzat per treballadors/es familiars, auxiliars de geriatría i aquelles professions que esmentin els col·lectius o normatives vigents.

#### **3.2. Servei de neteja a la llar**

El servei de neteja de la llar 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.

Està destinat a aquelles persones que el seu nivell de dependència que no els permeti portar una vida autònoma i que per la seva situació personal, familiar i/o econòmiques no tenen possibilitats de realitzar ni pagar la neteja del domicili.

El servei estarà realitzat per auxiliars de neteja de la llar i la seva funció serà exclusivament la neteja del domicili de l'usuari.

### **3.3. El servei de les tecnologies de suport i cura (teleassistència).**

La teleassistència és considerada un servei més de la cartera dels Serveis d' Atenció Domiciliària.

Es tracta d'un servei que garanteix la seguretat i dóna tranquil·litat i acompanyament a les persones que poden estar en situació de risc per factors d'edat, de fragilitat o dependència, les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any a través d'un terminal connectat a una central d'alarmes; d'aquesta forma, pot evitar-se o, com a mínim, retardar una institucionalització.

El servei es configura en tres tipus de prestacions perfectament integrades i relacionades :

- Servei directe des de la central.
- Servei personalitzat : servei tècnic i coordinació
- Complementos de seguretat i acompanyament

El principal destinatari del servei són les persones grans 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 cap les persones majors de 80 anys que viuen soles. 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.

#### **Tipologia d'usuaris:**

USUARI TIPUS A: 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.

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.

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 a poder sol·licitar per si mateix aquest atenció, i per tant, no pot fer ús del polsador. L'usuari és donat 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.

### **3.4. Servei d'àpats a domicili**

Servei consistent en la preparació i lliurament d'àpats al domicili de l'usuari, en adequades condicions de qualitat i higiene.

Dirigit a persones en situació de dependència i problemes de mobilitat que necessiten que se'ls faciliti el trasllat dels àpats a domicili i que no tenen familiars o d'altres persones que es puguin fer càrrec del mateix.

Els àpats seran proveïts per una empresa de servei de dilluns a divendres.

### **3.5. Servei de bugaderia**

Servei de rentat de la roba de l'usuari i de la llar.

Destinat a aquelles persones en situació de dependència que tinguin manca d'una rentadora a la seva llar i/o impossibilitat d'utilitzar-la, i sigui valorat aquest servei com a favorable pels tècnics de Serveis Socials.

Els tècnics de Serveis Socials faran la valoració social de la dependència de l'usuari i tindran en compte la seva situació socio-econòmica per determinar l'atorgament d'aquest servei.

### **3.6. Serveis d'ajuts tècnics**

És un servei que consisteix en proporcionar a les persones, amb manca d'autonomia, tot un seguit d'aparells que desenvolupen al màxim la seva autonomia i millora la seva qualitat de vida amb la finalitat que puguin realitzar de forma més autònoma les activitats bàsiques de la vida diària.

Destinat a aquelles persones amb dependència o mancances de mobilitat amb un habitatge que no compleixi les adaptacions apropiades.

Els tècnics de Serveis Socials faran la valoració social de la dependència de l'usuari i tindran en compte la seva situació socio-econòmica per determinar l'atorgament d'aquest servei.

## **4. Persones destinatàries dels serveis d'atenció domiciliària**

### **4.1. Característiques bàsiques**

Per tenir dret a rebre els serveis d'atenció domiciliària, les persones o famílies han d'estar en alguna de les situacions següents:

- Persones grans o disminuïdes que viuen soles o amb una altra persona que també necessita atenció, amb dèficits físics o psíquics lleus i que amb aquesta ajuda poden continuar vivint en el seu domicili d'una manera digna.

- Famílies amb absència temporal de membres que exerciten responsabilitats d'atenció a la família.

- Famílies en les que algun dels membres té una incapacitat temporal (malaltia, intervenció quirúrgica, seguiment d'un tractament, etc.), que dificulta o impossibilita l'adequada atenció dels menors, de persones grans o disminuïdes.

- Adults en edat avançada amb càrregues familiars, amb dificultats o mancances greus (generalment avis amb néts al seu càrrec) per suportar aquestes càrregues.

- Persones que per la seva edat, disminució, malaltia o pèrdua de les capacitats físiques i/o psíquiques no poden mantenir el seu domicili en un estat higiènic que els permeti portar una vida digna.

- Famílies en les quals hi ha una o més persones grans o disminuïdes que requereixen molta atenció a causa de patir dèficits físics i/o psíquics greus i que necessiten un esforç per tal de poder-los continuar mantenint a casa.

- Intervenció amb famílies o gent gran per tal d'evitar les situacions de deteriorament esmentades en els apartats anteriors.

**- Específicament els usuaris del servei d'ajut a domicili de dependència han de tenir aprovat el grau i nivell establerts per la llei de dependència.**

### **4.2. Criteris i barems d'admissió als diferents serveis**

#### **4.2.1. Criteris generals**

Les persones usuaris del servei d'ajuda a domicili comarcal seran les que a criteri dels Serveis Socials Bàsics municipals, determini cada ajuntament.

#### **5. Drets de les persones usuàries**

Es reconeixen els drets següents a les persones usuàries dels serveis d'ajut a domicili:

- 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 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.

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

#### 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.

#### 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.

e) Presentar suggeriments, obtenir informació, poder presentar queixes i reclamacions, i rebre'n resposta dins el període legalment 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.

## Article 11

### Protecció dels drets dels infants i els adolescents

En el cas dels infants i els adolescents en situació de risc, el règim jurídic de protecció ha d'establir la forma d'exercir els drets establerts pels articles 8, 9 i 10 en l'àmbit dels serveis i els recursos per als infants i els adolescents.

## **6. Deures de les persones usuàries**

Les persones usuàries dels serveis d'ajut a domicili han de:

- Complir aquest reglament i amb la legislació vigent en la matèria.
- Abonar, si escau, el preu públic corresponent per la prestació dels serveis, en la forma i termini que es determinen en l'article 7.5 d'aquest reglament, i per la quantia que resulti d'aplicar a la seva situació l'Ordenança de preus públics, mitjançant la qual es regula el preu públic per la prestació dels serveis d'ajut a domicili.

- Respectar els horaris de prestació dels serveis.
- Informar els responsables del servei de qualsevol incidència en la realització del servei.

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, també 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 produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.

d) 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.

e) Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.

f) 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.

g) Contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.

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

2. Els infants i els adolescents, i llurs pares, mares i tutors legals, tenen els deures que estableix la legislació.

## **7. Procediment d'accés**

L'accés de les persones usuàries als serveis d'atenció a domicili Comarcal es farà a través de la derivació del cas per part dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament que delega la competència.

## **8. Sol·licitud**

L'Ajuntament que delegui la prestació del Servei del SAD al Consell Comarcal del Maresme ha de signar un conveni de col·laboració on s'estableixen les condicions de la prestació.

## **9. Dades personals**

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, i només amb la finalitat dels serveis a prestar.

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

## **10. Incidències**

1. Les incidències que puguin sorgir durant la prestació del servei motivades per qualsevol situació no podran causar interrupcions del servei superiors a 48 hores. El Consell Comarcal del Maresme és responsable de restablir de manera immediata la seva prestació.

2. 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 admesos 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.

Aquest comissió tècnica estarà constituïda en els termes que estableix el Conveni de col·laboració entre el Consell Comarcal del Maresme i l'Ajuntament delegant. .

## **11. Finançament**

Hi ha dos supòsits:

a- Municipis de **menys** de 20.000 habitants, pels quals el Consell Comarcal, a través del contracte programa que té signat amb el Departament d'Acció Social i Ciutadania(DASC), rep el 66% del cost de la despesa del SAD de dependència a través de justificació nominal de les persones que han estat beneficiàries del SAD.

b- Municipis de **més** de 20.000 habitants que tenen contracte programa propi amb el DASC. En el cas de delegar el servei al Consell Comarcal, l'ajuntament cofinanciara el cost del servei amb l'aportació del mòdul que estableix la Generalitat de 16 €/hora. A la proposta de conveni que us adjuntem hi ha la proposta econòmica pel 2009.

En els dos supòsits, si hi ha copagament de l'usuari, es procedirà segons els criteris establerts pel Departament d'Acció Social i Ciutadania i l'ajuntament cobrarà l'import als usuaris segons la normativa que tingui aprovada per aquest tema.