

DOCUMENT Anunci	ÒRGAN Àrea de serveis generals i econòmics	REFERÈNCIA GAJU2025001766
Codi Segur de Verificació: 739785e7-e4ba-4305-a31a-e9c1aca73140 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082140_2025_2068122 Data d'impressió: 28/05/2025 13:36:59 Pàgina 1 de 1		
SIGNATURES 1.- Carola Llauro Sastre (TCAT) (Alcaldesa), 28/05/2025 13:33 2.- Carola Llauro Sastre (TCAT) (Alcaldesa), 28/05/2025 13:33		



**Ajuntament
Vilassar de Dalt**

Àrea de serveis generals i econòmics
Alcaldia

CONSULTA PÚBLICA

Assumpte

Avantprojecte del Reglament dels serveis d'atenció en l'entorn domiciliari.

Es fa públic que s'està treballant en la redacció d'una proposta d'*Avantprojecte del Reglament dels serveis d'atenció en l'entorn domiciliari*, que se sotmet a **consulta pública**, durant un termini de 15 dies hàbils, per tal de recollir l'opinió de la ciutadania i de les entitats, associacions i organitzacions que puguin veure's afectades per la iniciativa reglamentària; tot això, en compliment del que preveu l'article 133 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre posat en relació amb l'article 69 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Vilassar de Dalt, a la data de la signatura electrònica.

L'alcaldesa,
Carola Llauro i Sastre

Reglament dels serveis d'atenció en l'entorn domiciliari– Vilassar de Dalt-

PREÀMBUL

I.- EXPOSICIÓ DE MOTIUS

Aquest Reglament té com a objecte regular la prestació del servei públic municipal d'atenció a l'entorn domiciliari (d'ara endavant, SAED) per part de l'Ajuntament de Vilassar de Dalt.

Les darreres dècades la societat viu una sèrie de transformacions que tenen impacte directe en els serveis a les persones. Existeixen factors que estan impulsant el canvi en la modificació i ampliació de l'oferta de la cartera de serveis i que, entre d'altres podem citar:

- a) L'augment demogràfic progressiu de la gent gran, a causa de l'augment de l'esperança de vida i la modificació de la piràmide d'edat de la nostra societat.
- b) Els canvis en les relacions familiars com a agents de protecció i de cura de les persones grans.
- c) El desenvolupament progressiu dels serveis socials, sobretot en el món local amb l'aplicació de la Llei de la promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones amb dependència (LAPAD).
- d) L'augment del nombre de persones amb problemes socials i de salut crònics, que genera un increment de les necessitats socials i sanitàries a les quals cal donar resposta.
- e) Un canvi en els rols dels agents del nostre sistema del benestar, que passen d'un model passiu i unidireccional a un model actiu i multidireccional, en què la persona vol formar part del procés i s'implica a tenir cura de l'atenció per mantenir el benestar i la salut.
- f) El desplegament d'un model d'atenció integrada social i sanitària a Catalunya per tal de garantir un model d'atenció integral i centrat en la persona.

Tot això junt amb la voluntat manifestada per la majoria de les persones de ser ateses en els seus domicilis, en el seu entorn habitual, sense haver d'abandonar-lo.

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

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

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

I l'article 10.1 de la Constitució espanyola estableix: *"La dignitat de la persona, els drets inviolables que li són inherents, el lliure desenvolupament de la personalitat, el respecte a la llei i als drets dels altres són fonament de l'ordre polític i de la pau social"*, previsió que s'ha de posar en context amb l'article 9.2 de la mateixa Constitució, que ordena als poders públics *"promoure les condicions per tal que la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en els quals s'integra siguin*

reals i efectives; remoure els obstacles que n'impedeixin o en dificultin la plenitud, i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social".

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

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

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

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

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

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

Els serveis d'atenció en l'entorn domiciliari són un conjunt de serveis que inclouen diverses prestacions com ara l'ajuda a domicili, l'atenció a la llar, els àpats a domicili o la teleassistència. La finalitat d'aquest conjunt de prestacions és millorar la qualitat de vida de les persones, atenent les mancances d'autonomia personal tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals.

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

El model de Servei d'atenció domiciliària de Vilassar de Dalt és un servei avantguardista perquè més enllà de prestar serveis a les persones amb necessitats que es poden atendre des de la seva llar, impulsa la promoció de l'autonomia personal, des de la salut i des de la prevenció. Aquesta nova perspectiva conjuga el model social i el sanitari, per tal d'analitzar de forma holística l'objecte d'estudi.



El Servei està basat en el model d'atenció centrada en la persona (ACP) on la persona és l'eix del sistema social i sanitari, promovent el respecte per la seva dignitat i autonomia, en tant que pilars ètics fonamentals.

Definició 1 ACP: *“aquella atenció que s'aconsegueix quan es posa a la persona en l'eix on interactuen la resta de dimensions relacionades amb: la intervenció basada en l'evidència científica, organització del servei, equip, interdisciplinarietat i ambient”*. (OMS 2008).

Definició 2 ACP: *“Puc planificar la meua cura amb les persones que treballen per entendre'm a mi i al meu cuidador o cuidadors, donant-me el control i facilitant-me els serveis per assolir els objectius que són importants per a mi”* (definició National Voices 2013)

El present reglament s'ajusta als principis de bona regulació establerts a l'article 129 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre del procediment administratiu comú de les administracions públiques, concretament el reglament s'ha elaborat de conformitat amb els principis de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència i eficiència.

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

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

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

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

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

Aquest reglament és d'aplicació a totes les persones usuàries beneficiàries de la cartera de serveis públics i municipals d'atenció a l'entorn domiciliari. Aquesta normativa ha d'estar sempre a disposició de la ciutadania de la ciutat de Vilassar de Dalt.

II.- MARC LEGAL I COMPETENCIAL

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

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

L'article 25.2 e) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de Bases de Règim Local ("LLBRL" o "Llei 7/1985", d'ara endavant), disposa que els municipis exerciran en tot cas com a competències pròpies, en els termes de la Legislació de l'Estat i de les comunitats autònomes, en matèria d'avaluació i informació de situacions de necessitat social i en l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social.

L'article 66.3 k) del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya ("Decret legislatiu 2/2003" o "TRLLMRLC", d'ara endavant), disposa que el municipi té competències pròpies en matèria de prestació de serveis socials i la promoció i la reinserció socials.

Els serveis socials públics s'estructuren d'acord amb la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya ("Llei 12/2007" o "LLSS", d'ara endavant).

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

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

L'article 31 de la 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; així com complir les funcions pròpies dels serveis socials bàsics.

L'article 34, de la Llei esmentada, defineix l'organització dels serveis socials a partir de les àrees bàsiques de serveis socials, que són la unitat primària de l'atenció social als efectes de la prestació dels serveis socials bàsics. En l'article 34.3. s'estableix que l'àrea bàsica de serveis socials ha d'agrupar els municipis de menys de vint mil habitants. En aquest cas, la gestió correspon a la comarca o a l'ens associatiu creat especialment amb aquesta finalitat.

Pel que fa a la prescripció dels serveis d'ajuda en l'entorn domiciliari, tal com s'estableix en l'article 44.3 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, són les valoracions del personal professional dels serveis socials qui determinen l'assignació dels recursos públics disponibles, en la mesura que s'estableix que aquestes valoracions tenen caràcter vinculant. Alhora s'estableix que s'ha de garantir la intervenció professional que permeti fer el seguiment de l'evolució de la situació de la persona i/o la família en relació amb la necessitat d'aquests recursos públics.

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

L'article 62 de la Llei 12/2007 disposa que els ajuntaments i l'Administració de la Generalitat comparteixen el finançament dels serveis socials bàsics, incloent-hi els equips de serveis socials,

els programes i projectes, el servei d'ajuda a domicili i la resta de serveis que es determinen com a bàsics. I que sense perjudici que els serveis socials bàsics han de tendir a la universalitat i la gratuïtat, l'usuari o usuària pot haver de participar en el finançament de la teleassistència i dels serveis d'ajuda a domicili.

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

Com a serveis bàsics de prestació garantida el Servei d'Atenció Domiciliària, que comprèn: (i) el Servei d'Ajuda a Domicili (Prestació 1.1.2.1 de l'Annex del Decret 142/2010), i (ii) el Servei de les Tecnologies de Suport i Cura -Teleassistència- (Prestació 1.1.2.2. del Decret 142/2010), així com el Servei de Menjador Social (Prestació 1.1.4 de l'Annex).

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

Finalment, la Llei estatal 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència ("Llei 39/2006" o "LAPAD", d'ara endavant), en l'article 15, estableix que el Catàleg de Serveis comprèn els serveis socials de promoció de l'autonomia personal i d'atenció a la dependència, i entre aquests serveis hi figuren el Servei d'Ajuda a Domicili i el Servei de Teleassistència.

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

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

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

També es regeix per la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del Procediment Administratiu Comú i de les Administracions Públiques en la seva totalitat, en determinar el procediment administratiu bàsic en defecte de norma específica ("Llei 39/2015" o "LLPAC", d'ara endavant), i per la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del Règim Jurídic del Sector Públic ("Llei 40/2015", d'ara endavant), en la part que li és aplicable.

La Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat catalana, té com a objecte establir les condicions necessàries perquè l'entorn de les persones, els productes, els serveis i els processos de comunicació garanteixin l'accessibilitat, l'autonomia, la igualtat i la no- discriminació de les persones amb discapacitat, així com també, promoure la utilització de productes de suport que millo-

rin la qualitat de vida de les persones amb discapacitat o amb altres dificultats d'interacció amb l'entorn. També, dita llei disposa a l'art. 53, que el govern i les administracions públiques han de destinar partides en cada exercici pressupostari a actuacions de promoció de l'accessibilitat i supressió de barreres en llurs àmbits de competència, i que han de vetllar perquè els col·lectius en situació d'especial vulnerabilitat o en risc d'exclusió social tinguin accés als productes de suport.

És també d'aplicació el Reial decret 893/2024, de 10 de setembre, pel qual es regula la protecció de la seguretat i la salut en l'àmbit del servei de la llar familiar, i en especial la disposició final primera de modificació del Reial decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de Serveis de Prevenció.

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

CAPÍTOL 1 DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte

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

Article 2. Definició del servei

1. Els SAED constitueixen un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis orientats a resoldre els problemes o limitacions de l'autonomia personal i dependència, a persones i unitats de convivència amb dificultats per dur a terme les tasques habituals de la vida quotidiana i susceptibles de patir soledat no desitjada).
2. Aquest conjunt d'accions es porta a terme mitjançant personal amb les competències adients, amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida de les persones, famílies i unitats de convivència, proporcionant-les atencions preventives, assistencials, socioeducatives i rehabilitadores en el seu entorn habitual.
3. Els serveis d'ajuda en l'entorn domiciliari són un conjunt de prestacions adreçades a atendre situacions personals i familiars de caràcter social i sociosanitari.

Article 3. Definicions

Als efectes d'aquest reglament s'entén per:



- a) Persona destinatària/persona usuària: la persona que rep directament un o més dels serveis regulats en aquest reglament. S'usaran indistintament els termes persona destinatària o persona usuària. La persona destinatària o usuària pot sol·licitar l'accés als serveis directament o que una persona del seu entorn ho faci en el seu nom, d'acord amb el que s'estableix en la normativa vigent.
- b) Persona beneficiària: persona relacionada amb la persona destinatària o usuària que, tot i no rebre directament els serveis previstos en aquest reglament, es beneficia dels efectes positius de l'atenció que rep la persona destinatària o usuària en la mesura que és un suport a la seva tasca de cura.
- c) Persona representant: persona de l'entorn familiar o social de la persona destinatària o usuària que actua en el seu nom, bé per mandat de la persona bé per autorització de les autoritats competents en virtut de resolució judicial.
- d) Persona obligada: d'acord amb la normativa de dret civil vigent a Catalunya, els i les persones descendents i ascendents d'una persona poden estar obligades a prestar aliments (entès el concepte en sentit ampli, com ho recull el precepte 143 del Codi Civil) envers la persona destinatària o usuària.
- e) Persona interessada: persona que fa la demanda del servei sense ser-ne encara persona usuària.

Article 4. Objectius del servei

- 1. La finalitat del SAED, d'acord amb un model d'atenció centrada en la persona (ACP), és promoure una millora en la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes usuaris/es del servei, tot potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari, amb els objectius específics de:
 - a) Potenciar l'autonomia personal i independència de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn habitual, tot promovent la seva participació i l'adquisició de competències personals.
 - b) Promoure l'autonomia funcional i la independència d'aquelles persones que comencen a patir limitacions en el desenvolupament de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària, facilitant la recuperació d'hàbits i promovent activitats d'estimulació física i cognitiva.
 - c) Promoure i incrementar l'autonomia personal i independència en l'àmbit personal, familiar, social, econòmic i laboral de les persones i/o famílies inserides en situacions multi problemàtiques i/o que necessiten adquirir noves competències personals en el desenvolupament de la vida diària per mitjà d'un treball educatiu.
 - d) Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal i situació de dependència, donant suport per a dur a terme les activitats de la vida diària i/o mantenint l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
 - e) Prevenir i/o pal·liar els efectes del deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal i independència.
 - f) Promoure les relacions amb l'entorn de les persones que tenen limitacions per fer-ho de manera autònoma i independent.
 - g) Col·laborar en el seguiment de casos amb els serveis socials i/o sanitaris de referència.
 - h) Donar suport a persones i/o unitats de convivència amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament i/o recuperació de les capacitats personals.
 - i) Donar suport a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen a càrrec seu a persones en situació de dependència, prevenint actuacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.



- j) Donar suport a les persones cuidadores no professionals de persones en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecàrrega emocional.
 - k) 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. Es vetllarà perquè no representi un risc per a ells mateixos o per la comunitat possibilitant que les persones i famílies puguin romandre en el seu domicili i en el seu entorn habitual el màxim temps possible i amb la màxima qualitat de vida.
 - l) Esdevenir un element de detecció i prevenció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.
 - m) Integrar la intervenció social domiciliària al pla d'atenció social i/o sanitari de la persona i/o família atesa.
2. El model d'atenció domiciliària de Vilassar de Dalt posa d'èmfasi en l'autogestió dels recursos propis. Els/les professionals donen assessorament en el procés de cerca de solucions, donant suport i/o ajuda en aquelles situacions no resoltes per la persona o nucli familiar.

Article 5. Principis

Els serveis d'atenció en l'entorn domiciliari es fonamenten en els principis següents:

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

- k) L'eficàcia i l'eficiència per assolir els objectius de l'atenció a domicili.
- l) L'eficiència en la gestió, entesa com el procés per optimitzar els recursos i assolir una relació qualitat preu adequada.
- m) El desenvolupament professional. Formació continuada i suports per augmentar la competència, la iniciativa, la capacitat resolutiva i l'autonomia, com a factor central de la qualitat del servei.
- n) L'adequació del SAD per adaptar-lo al nou servei SAED (Servei d'Atenció en l'Entorn Domiciliari) establert pel Contracte Programa 2022 – 2025 de la Generalitat de Catalunya i següents.

Article 6. Prestacions dels Serveis d'Atenció en l'Entorn Domiciliari

Els SAED són, segons estableix la Cartera de Serveis Socials (Decret 142/2010, d'11 d'octubre i posteriors actualitzacions) i el que s'estableix al Contracte Programa amb la Generalitat de Catalunya, un conjunt de serveis que es presten al domicili i en l'entorn comunitari de la persona i que poden incloure diferents prestacions, de les quals aquest Reglament en regula l'aplicació en l'àmbit local de les següents:

- a) El servei d'ajuda a domicili en l'entorn domiciliari està orientat fonamentalment a l'atenció de la persona o persones ateses per tal de donar-los suport en la cobertura de necessitats vinculades amb les activitats de la vida diària i a promoure la integració en el seu entorn. Aquest servei incorpora les tipologies següents:
 - a.1) Serveis relacionats amb l'atenció personal en les activitats bàsiques de la vida diària.
 - a.2) Serveis relacionats amb l'atenció a les necessitats domèstiques o de la llar: neteja, bugaderia, cuina o d'altres.
 - a.3) Suport socioeducatiu per a l'adquisició o la recuperació d'hàbits i competències, així com per a l'empoderament de la persona i família.
- b) Els serveis de teleassistència avançada que constitueixen un servei que, amb la tecnologia adequada i el suport dels mitjans personals necessaris, ofereixen a les persones usuàries una atenció permanent i a distància, assegurant una resposta ràpida a les eventualitats que els puguin sobrevenir durant les 24 hores del dia i tot l'any.
- c) El servei de suport personal a l'autonomia personal mitjançant productes de suport o bancs d'ajuts tècnics a domicili facilita el correcte desenvolupament dels serveis en l'entorn domiciliari.
- d) El servei de Casal de Dia que és un servei de suport als serveis socials bàsics està orientat a preservar al màxim l'autonomia personal i la integració social al propi entorn d'un col·lectiu de persones grans de Vilassar de Dalt que necessiten un suport puntual per a combatre la soledat.

Article 7. Àmbit d'aplicació

L'àmbit d'aplicació d'aquest reglament són els serveis d'atenció en l'entorn domiciliari que presta l'Ajuntament de Vilassar de Dalt en el seu municipi.

Article 8. Formes de gestió

El SAED es gestiona en qualsevol de les modalitats previstes per la normativa vigent aplicable per a la prestació de serveis des del sector públic.

L'Ajuntament de Vilassar de Dalt, així mateix, podrà establir convenis, acords de delegació i/o encomana de gestió amb altres administracions públiques, per tal de garantir una correcta prestació del servei d'atenció en l'entorn domiciliari.

El SAED pot ser gestionat de forma directa per l'Ajuntament, mitjançant la utilització dels seus recursos personals i materials, mitjans propis, o bé podrà establir la creació de les entitats o societats previstes a la Llei 7/1985, per a la gestió directa d'aquest servei, en ús de la seva potestat d'autoorganització.

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

Article 9. Persones usuàries/destinatàries i persones beneficiàries

1. Els serveis d'atenció en l'entorn domiciliari estan adreçats a tota la ciutadania de Vilassar de Dalt, concretament a persones de totes les franges d'edat o famílies que per motius físics, psíquics o socials presenten dificultats per cobrir les seves necessitats d'atenció personal, de neteja o que presenten dificultats de criança o d'inserció social.
2. Les persones destinatàries del servei d'ajuda a domicili són les que es troben en les situacions següents:
 - a) Persones en situació de dependència reconeguda, infants o adults, que, en el marc de l'elaboració del pla d'individual d'atenció (PIA), han sol·licitat el servei i se'ls ha prescrit.
 - b) Persones i famílies en situació de vulnerabilitat o risc social:
 - b.1. Presenten dificultats per dur a terme les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària (que inclouen l'autocura, el manteniment i la correcta organització de la llar), per relacionar-se amb l'entorn i els manca suport familiar o social.
 - b.2. Presenten dificultats per al desenvolupament d'habilitats parentals, hàbits de criança saludables i/o hàbits per a l'organització familiar i de la llar, així com per atendre els membres de la família, especialment els infants, i per relacionar-se amb l'entorn.
 - c) Persones i famílies en situació de vulnerabilitat, fragilitat o risc social, per causes sobrevingudes o no, que requereixin un suport social assistencial o de caràcter preventiu per atendre'n les necessitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària de manera temporal, bé perquè la situació és transitòria (com ara, en situacions d'alta hospitalària) o bé perquè es tracta d'una situació permanent i haurà de ser coberta mitjançant els recursos més adients (cartera de serveis de la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència — LAPAD— o altres), cosa que comporta activar un SAD social de manera temporal.
3. Les persones beneficiàries del servei d'atenció a domicili, diferents de les destinatàries, són les que formen part de l'entorn de convivència i/o el cuidador o cuidadora de la persona. Han de complir les obligacions que se'ls apliqui a fi de garantir la prestació del servei a les persones destinatàries.
4. Són persones usuàries/destinatàries de la teleassistència: les persones del territori amb 80 anys o més, persones amb una resolució de dependència i persones amb certificat de discapacitat expedit per la Generalitat de Catalunya, on consti que superen el barem d'assistència de tercera persona o el barem de mobilitat reduïda. També són destinatàries d'aquest recurs en què, per la seva situació de vulnerabilitat, el/la treballador/a social valori la necessitat de disposar del servei.
5. Són persones usuàries/destinatàries del servei de productes de suport: aquelles persones que presenten mobilitat reduïda o reducció de la motricitat que els impedeix fer les activitats quotidiana-

nes i necessiten un producte de suport que els ajudi a compensar aquesta reducció de la mobilitat i/o de la motricitat.

6. Són persones usuàries/destinatàries del servei de casal de dia: persones majors de 65 anys, amb dificultats per a fer la compra o l'elaboració d'àpats, persones que no tenen companyia durant el dia, o poc suport familiar. També les que necessiten suport puntual per menjar, control de la medicació, desplaçament i/o combatre la soledat. Resten excloses d'aquest servei les persones en situació de dependència amb grau II o III, i aquelles persones amb limitacions per als desplaçaments, les persones amb dietes específiques i aquelles persones amb problemàtiques de salut mental no controlades.

CAPÍTOL 2 DEFINICIÓ DEL CONTINGUT DE LES PRESTACIONS DELS SERVEIS I TIPOLOGIES

Article 10. Tipologia de serveis

1. A través dels SAED es dona resposta a diversos tipus de necessitats d'atenció mitjançant diverses prestacions.
2. La prestació del servei d'ajuda a domicili inclou les tipologies d'activitats: atenció personal, servei de suport a la llar i suport socioeducatiu:
 - a) Atenció personal: és l'eix vertebral del SAD. S'orienta a la cura de la persona o persones ateses i al suport de l'entorn cuidador.
 - b) Atenció a la llar: també conegut com a servei de neteja de la llar. És un servei complementari del d'atenció personal. No es pot prescriure de manera independent a l'atenció personal.
 - c) Suport socioeducatiu: és un servei adreçat a famílies amb infants i persones que necessiten recuperar i/o adquirir habilitats instrumentals per a la vida quotidiana.
3. La prestació de teleassistència avançada és un servei basat en un model d'atenció centrada en la persona, que adapta les prestacions a les necessitats específiques. En funció del nivell de suport que es requereix i la valoració de la persona, es presten dues tipologies de serveis:
 - a) Teleassistència avançada d'intensitat moderada: s'orienta a persones que necessiten un nivell de suport bàsic (tenen xarxa social i la seva salut és bona en termes generals).
 - b) Teleassistència avançada d'intensitat alta: s'orienta a persones que necessiten un nivell de suport mitjà (relació social escassa i estat de salut moderat) o un nivell de suport alt (relació social molt escassa, fragilitat extrema o situació personal complexa).
4. El servei de banc de productes de suport és un servei que pretén garantir la seguretat de les persones usuàries i la de les que treballen en el desenvolupament de les seves tasques mitjançant productes de suport.
5. El servei de Casal de Dia és un espai d'atenció que aglutina el dinar en companyia amb activitats complementàries i, en cas de necessitat, transport. Opcionalment, s'ofereix dutxa i servei de bugaderia.

Article 11. Modalitats de Serveis d'Ajuda a Domicili

1. La prescripció dels SAED ve determinada per la situació de les persones usuàries, pels objectius de l'actuació i per l'Administració Pública que els finança. Es defineixen dues modalitats: SAD Dependència i SAD Social.
 - a) El SAD Dependència és la modalitat que s'adreça a les persones que són beneficiàries de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia i Atenció a les persones en situació de Dependència. Les característiques d'aquesta modalitat, per tant, s'ajustaran al que determina aquest marc legal i, en concret, les condicions i estipulacions de la prestació del servei vindran establertes en el Pla Individual d'Atenció (PIA) validat pels òrgans competents i amb la intensitat que s'hi estableixi.
 - b) El SAD Social és la modalitat de servei, finançada a càrrec de l'Ajuntament de Vilassar de Dalt, adreçada a l'atenció de persones adultes i infants en situació de risc o vulnerabilitat social degudes a situacions de risc o vulnerabilitat social que requereixen suport per a la recuperació o adquisició d'habilitats d'autocura, de l'autosuficiència en el desenvolupament d'activitats. Distingim entre dues tipologies de persones destinatàries:
 - b.1. SAD Socioeducatiu i preventiu: s'adreça a donar suport en l'adquisició o recuperació d'habilitats socials i d'organització familiar i de la llar.
 - b.2. SAD Temporal: adreçat a l'atenció de persones en situació de fragilitat que requereixen una atenció que no pot demorar-se fins que s'aconsegueixi el reconeixement de drets per accedir a altres prestacions o altres modalitats d'aquest servei. Són persones que poden trobar-se en el procés de reconeixement del grau de dependència, sense que aquest sigui efectiu, i que presenten necessitats de suport per al desenvolupament de les activitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària; també poden ser persones amb una situació de necessitat sobrevinguda i temporal derivada, per exemple, d'un procés d'alta hospitalària.

Article 12. Servei d'ajuda a domicili. Atenció Personal.

1. És un conjunt organitzat de recursos i accions que es duen a terme al domicili o en l'entorn de la persona usuària. S'ofereix atenció a les persones o famílies que, per motius diversos, no poden fer front a les activitats de la vida diària a fi de facilitar-los la seva independència i autonomia personal en el seu domicili.
2. Les tasques que es desenvolupen són les que el prescriptor o la prescriptora determina en el pla de treball d'acord amb les necessitats de la persona i/o família, i poden ser:
 - a) Atenció personal: suport a la higiene corporal i a la cura personal (vestir-se, pentinar-se etc.) i control de la medicació.
 - b) Ajuda domèstica: suport en el manteniment i l'ordre de la llar, ajut en les compres i preparació d'aliments, repàs de la roba i altres tasques de característiques similars.
 - c) Suport social: acompanyament en gestions diverses i visites mèdiques o als centres sanitaris.
 - d) Educació per a l'adquisició o recuperació d'hàbits saludables.
 - e) Orientació als familiars en les tècniques de cura i atenció a la persona i la casa.

- f) Acompanyament dins del domicili a les persones grans i/o amb dependència, entès com a servei de respir adreçat a famílies cuidadores.
3. Tots els serveis d'atenció personal inclouran, amb caràcter complementari, tasques preventives d'observació de la situació i seguiment de l'estat de la persona usuària i del seu entorn.
4. Resten excloses les tasques del SAD següents:
- 4.1. L'atenció a altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com a persones beneficiàries de la prestació de SAD en el pla de treball establert.
- 4.2. Les tasques que suposin un risc físic per a la persona treballadora que presti el servei o que posin en perill la seva seguretat i salut de conformitat amb la normativa vigent de riscos laborals.
- 4.3. Les funcions i tasques de caràcter sanitari, rehabilitador i, en general, totes aquelles que impliquin una especialització de la qual no disposen les treballadores que realitzen l'atenció directa.

Article 13. Servei d'atenció a la Llar

1. És un servei que es desenvolupa al domicili de la persona usuària i que el portaran a terme professionals que s'encarregaran de la neteja del domicili, sigui de forma puntual, habitual o periòdica, i en algun cas de xoc.
2. El servei d'atenció a la llar és el servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona usuària i les seves pertinences d'ús quotidià, inclosa la neteja ordinària de manteniment general de l'habitatge. Depenent del perfil de la persona usuària, així com dels objectius proposats en cada cas, la prestació de caràcter personal podrà incloure les activitats o tasques següents:
- a. Neteja o ajut a la neteja quotidiana de l'habitatge i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat utilitzant productes degudament homologats.
- b. Ajuda o realització del rentat, planxat i repàs de la roba.
- c. Observació, detecció i informació de possibles situacions de risc a l'entorn del domicili habitual i l'entorn social de les persones usuàries.
3. És responsabilitat de la persona beneficiària del servei disposar en el seu domicili dels estris i productes necessaris que es determini en el moment de l'assignació del servei per part de l'entitat prestadora del servei.
4. S'exclouen expressament d'aquest servei:
- 4.1. Les tasques de la llar i arranjaments de caràcter extraordinari que no estiguin proposats, i aprovats específicament, en el pla de treball.
- 4.2. Aquells domicilis que no compleixin les condicions mínimes de salubritat (plagues, brutícia extrema, i acumulació, ...), d'acord amb les recomanacions de prevenció de riscos laborals.

Article 14. Servei de teleassistència

1. El servei de teleassistència funciona mitjançant un terminal instal·lat al domicili de la persona usuària i una unitat de control remot en format de penjoll o polsera que permet la connexió permanentment amb el centre d'atenció. Es complementa amb tecnologia destinada a prevenir

riscos a la llar o sobre la salut de la persona i amb protocols específics d'atenció a les persones més fràgils.

2. El servei de teleassistència inclou:

- a) La connexió permanent les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any amb un centre d'atenció.
- b) L'atenció domiciliària a través de visites de valoració i seguiment.
- c) La connexió i coordinació amb els serveis públics d'atenció a emergències de la comunitat (Sistema d'Emergències Mèdiques —SEM—, Mossos d'Esquadra, Bombers de la Generalitat de Catalunya i Protecció Civil).
- d) L'atenció domiciliària en situacions d'emergència social i suport a les emergències sanitàries mitjançant el recurs de les unitats mòbils que operen al territori.
- e) La prevenció dels riscos a la llar amb la instal·lació de dispositius de seguretat i la realització de campanyes telefòniques i xerrades al territori.
- f) Seguiment individual i servei d'agendes personalitzades.
- g) L'atenció personalitzada mitjançant protocols específics d'atenció al risc de maltractaments, risc de conductes suïcides, caigudes recurrents, soledat no desitjada o deteriorament cognitiu.
- h) Servei de mobilització i custòdia de claus.

3. Les modalitats del servei de teleassistència (intensitat moderada i alta) són determinades pels nivells de suport que necessita la persona usuària (bàsic, mitjà o alt), per la qual cosa se'n valora la situació social i de salut i són les que determinen la intensitat dels seguiments telefònics i presencials, així com la tecnologia complementària que necessita la persona.

Article 15. Servei de banc de productes de suport

- 1. Es consideren productes de suport qualsevol producte (inclosos els dispositius, equips, instruments o *software*) fabricat especialment o disponible en el mercat, utilitzat per o per a persones amb discapacitat, destinat a facilitar la participació, a protegir, recolzar, entrenar, mesurar o substituir funcions o estructures corporals i activitats, o prevenir deficiències i limitacions en l'activitat o en la participació.
- 2. El servei de banc de productes de suport és un servei municipal que consisteix a proporcionar un/s producte/s de suport per facilitar la realització de les activitats de la vida diària. El banc té diferents productes de suport per al bany, per a la cura personal, per a la mobilitat i les transferències.
- 3. Els productes de suport tenen la finalitat següent:
 - a) Prevenir: donar seguretat, evitar caigudes i accidents, evitar lesions a la pell o altres, i especialment, per al manteniment de la salut i per al manteniment de l'autonomia més temps.
 - b) Millorar l'autonomia: compensar o suplir la limitació funcional i facilitar la participació de la persona en l'activitat.
 - c) Facilitar la tasca de la persona cuidadora: evitar esforços en la cura de la persona amb discapacitat.

Article 16. Servei de Casal de Dia

1. El casal de dia ofereix a les persones ateses un espai d'atenció que comprèn el dinar en companyia, activitats complementàries i, en cas de necessitat, el transport. Opcionalment, s'ofereix dutxa i servei de bugaderia.
2. L'atenció a les persones usuàries va dirigida als objectius generals següents:
 - a) Promoure i mantenir l'autonomia personal el màxim possible, per tal d'endarrerir la institucionalització de les persones, mantenint-les en el seu propi domicili i integrant-les dins del seu entorn social.
 - b) Desenvolupar tasques participatives, preventives, d'estimulació cognitiva, sensorial i motriu en les diferents necessitats bàsiques de la persona per tal de mantenir l'equilibri familiar i social amb una qualitat de vida digna.
 - c) Potenciar el bon estat de salut i evitar el deteriorament a tots nivells, mitjançant un seguiment continuat de la persona i el seu entorn.

CAPÍTOL 3 DRETS I DEURES

Article 17. 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 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.
- c) Dret a rebre per escrit i en llenguatge entenedor la valoració de la seva situació personal i familiar.
- d) Dret a disposar d'un Pla d'Atenció Social, en els terminis que estableixi la normativa de referència.
- e) Dret a rebre voluntàriament el servei. Qualsevol intervenció en el domicili requerirà el consentiment específic i lliure de les persones destinatàries del servei o del seu representant legal.
- f) Dret a rebre una atenció personal integral i continuada, adequada a les seves necessitats, d'acord amb les prestacions del servei.
- g) Dret a tenir assignat un/una professional de referència que sigui la persona interlocutora principal i asseguri la coherència, la coordinació amb altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció.
- h) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards aplicables amb aquesta finalitat, i dret que se'n tingui en compte l'opinió en el procés d'avaluació.
- i) Dret a rebre de manera continuada el servei mentre estiguin en situació de necessitar el servei.
- j) Dret a rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats per l'Ajuntament.
- k) Dret a 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.
- l) Dret a la intimitat d'acord amb la situació i característiques de la persona, i al respecte a les seves eleccions, així com a la seva privacitat.



- m) Dret a la confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en els seus expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- n) Dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, l'accés, els criteris d'adjudicació i les prioritats d'atenció dels serveis d'ajuda domiciliària. Les persones menors d'edat o persones incapacitades han de ser també informades tenint en compte el seu grau de comprensió. Han de ser escoltades i es tindrà en consideració la seva opinió.
- o) Dret a rebre informació prèvia en relació amb qualsevol intervenció que afecti a la persona a fi que, si escau, hi pugui donar el seu consentiment.
- p) Dret a accedir als propis expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- q) Dret a presentar suggeriments, obtenir informació i poder presentar queixes i reclamacions i a rebre resposta en un termini establert.
- r) Dret a disposar dels ajuts i els suports necessaris per a comprendre la informació que els sigui donada, especialment si la persona presenta dificultats associades a l'idioma o presenta diversitat funcional, a fi de garantir l'exercici dels seus drets.
- s) Dret de la persona a ser informada amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat.
- t) Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudiment dels drets inherents a la persona.
- u) Dret a conèixer el cost del servei i, si escau, a conèixer la seva contraprestació econòmica.
- v) Dret de la persona a no ser exclosa dels serveis o prestacions garantides per manca de recursos econòmics, sense que la participació econòmica de la persona condicioni el servei.
- w) Dret a disposar d'un servei de custòdia de claus que permeti l'accés als professionals en cas d'urgència imminent vinculada als serveis d'ajuda a domicili o teleassistència.

Article 18. Deures de les persones usuàries i del seu entorn cuidador

- a) Deure de facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i verificades i de presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- b) Deure de formalitzar els continguts del servei en un contracte assistencial de servei que signaran tant la persona com el servei i a complir amb les obligacions establertes.
- c) Deure de complir els pactes, acords i compromisos, així com de seguir el pla d'atenció social establert i les orientacions del personal professional, així com de comprometre's a participar activament en el procés.
- d) Deure 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) Deure de respectar la dignitat i el dret de les persones que presten el servei i de tractar-les amb correcció.
- f) Deure de complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions i de respectar els horaris de funcionament i/o prestació dels serveis.
- g) Deure de fer-se responsable de seguir les instruccions per garantir el manteniment de les condicions higiènico-sanitàries dels àpats a domicili.
- h) Deure de garantir que el domicili on s'efectuï el servei reuneixi en tot moment els requisits higiènics i sanitaris per a facilitar-ne la prestació i garantir la salut laboral dels professionals que presten el servei.
- i) Deure de contribuir al finançament del cost del servei, si escau, en la quantitat, forma i termini establerts en les ordenances municipals corresponents.

- j) Deure d'informar els serveis socials municipals de qualsevol modificació de les seves circumstàncies socials, familiars, personals i econòmiques que puguin afectar el funcionament o les condicions de prestació dels serveis.
- k) Deure d'informar els referents del servei amb antelació de la suspensió del servei o serveis per qualsevol causa no imprevista, d'acord amb el que estableixi el contracte associat.
- l) Deure de permetre l'accés al domicili als professionals adscrits al servei per poder fer la valoració inicial i el seguiment del servei.
- m) Deure de custodiar qualsevol classe d'arxiu de caràcter audiovisual (imatges fixes, vídeos, àudios) en els que pugui aparèixer el personal del servei i impedir la seva difusió per qualsevol mitjà públic (xarxes socials, mitjans de comunicació). Únicament es podrà utilitzar en cas de detectar una activitat il·lícita per posar-ho en coneixement de les autoritats competents.
- n) Deure de garantir la confidencialitat de les comunicacions entre el personal del servei i la persona usuària o el seu entorn familiar, independentment del format d'aquestes comunicacions (orals i escrites), i d'impedir-ne la difusió per qualsevol mitjà públic (xarxes socials, mitjans de comunicació); únicament es podran utilitzar en cas de detectar una activitat il·lícita per posar-ho en coneixement de les autoritats competents.
- o) En cas de tinença d'animals de companyia, deure de complir amb la normativa vigent (Llei 7/2023, de 28 de març de protecció dels drets i el benestar dels animals). Les persones usuàries del servei han de gestionar la cura d'aquests animals durant les seves absències domiciliàries.
- p) Deure de complir amb totes les obligacions relacionades que es derivin del contingut del present reglament.

Article 19. Obligacions de l'Ajuntament de Vilassar de Dalt

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

Article 20. Suggeriments, queixes i reclamacions

1. Les persones usuàries, les persones beneficiàries i l'entorn cuidador i/o representants de les persones usuàries poden formular suggeriments, queixes o reclamacions a l'ens local.

2. Les reclamacions han de ser resoltes d'acord amb la normativa de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
3. Les persones usuàries, les persones beneficiàries i el seu entorn hauran de ser informades del procés establert per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit i d'acord amb els mecanismes definits per l'Ajuntament de Vilassar de Dalt.
4. Les queixes i/o reclamacions la persona usuària les podrà formular pels canals físic i telemàtic corresponents, mitjançant instància municipal.
5. Les resolucions sobre les queixes i/o reclamacions han de complir els requisits següents:
 - a. El termini de resposta és de 30 dies naturals. En cas de queixes i/o reclamacions relacionades amb interrupcions sobtades del servei, situacions de maltractament i accions que puguin ser objecte d'accions penals, es reduirà el temps de resposta a 7 dies.
 - b. La resposta haurà de ser raonada en tots els aspectes plantejats.
 - c. Es dictaran sempre per escrit i es notificaran pel mateix canal de comunicació pel qual es va rebre la queixa o la reclamació.
 - d. Tota queixa i/o reclamació ha d'incorporar l'especificació del canal de comunicació per mitjà del qual la persona usuària o la persona beneficiària poden manifestar la seva disconformitat.
 - e. Tota resolució inclourà els canals per oposar-se al contingut de la resolució.

CAPÍTOL 4 PROCEDIMENT D'ACCÉS

Article 21. Requisits generals d'accés

Per accedir als serveis d'atenció en l'entorn domiciliari les persones usuàries han de complir amb els requisits següents:

1. Tenir el domicili al municipi de Vilassar de Dalt. La persona usuària/destinatària ha de tenir el seu domicili, entès com a residència habitual, a Vilassar de Dalt. La prestació del servei sempre es presta en un domicili ubicat al municipi de Vilassar de Dalt. La residència s'ha d'acreditar mitjançant l'empadronament en el domicili habitual. En situacions excepcionals es pot acreditar per altres mitjans, inclosa la valoració professional. La residència en un domicili diferent de l'empadronament sempre ha d'estar dins del territori municipal.
2. Reunir les característiques descrites a l'article 7 "Persones usuàries/destinatàries i persones beneficiàries".
3. No estar inclòs en cap de les causes d'extinció del Servei descrites a l'article 40 sobre finalització del servei.

Article 22. Requisits específics d'accés als diferents serveis

1. Els serveis d'ajuda a domicili i d'atenció a la llar es requereix:
 - a. Que es donin condicions de salubritat i seguretat de l'habitatge que permetin prestar el servei en condicions acceptables.

- b. Que no existeixin riscos per a la salut i la integritat del/la professional que presta el servei.
 - c. Que la gravetat de la situació no superi la capacitat del servei.
 - d. Que la persona usuària del servei disposi dels estris i productes necessaris per a la realització del servei (tovallols, productes d'higiene i neteja, escombra, galleda,...)
2. Per accedir al servei de teleassistència no cal complir cap requisit tecnològic ni tècnic. Únicament, la persona ha de tenir un telèfon a través del qual es pugui contactar en el cas que des del servei no sigui possible establir la comunicació des del terminal.

Article 23. Criteris de prioritització

1. Les persones interessades que tinguin dret a rebre qualsevol dels serveis socials d'atenció domiciliària, d'acord amb el que s'estableix en el present Reglament, i que no puguin gaudir-ne per manca de capacitat del servei o manca de disponibilitat pressupostària, es relacionaran en una llista d'espera on s'inclouran totes les persones sol·licitants.
2. La valoració dels criteris es realitza mitjançant instruments tècnics validats.
3. Els criteris generals de prioritització són els següents:
 - 3.a. Es prioritza la cura personal enfront de la cura de la llar.
 - 3.b. Es prioritza la incorporació de noves persones usuàries abans que la modificació/ampliació de les hores dels serveis existents.
 - 3.c. Es prioritza aquelles persones amb un grau de dependència reconegut que no tenen un persona cuidadora convivint al domicili, sense excloure en cap cas a la resta de persones amb un grau de dependència reconegut.
 - 3.d. Es prioritza en funció de la situació de vulnerabilitat social i/o econòmica.
4. El servei de teleassistència prioritza l'atenció de persones que viuen soles en situació de vulnerabilitat social.
5. El servei de casal de dia prioritza l'atenció de persones que viuen soles en situació de vulnerabilitat social.
6. El servei de banc de productes de suport prioritza la vulnerabilitat social i/o econòmica.

Article 24. Vies d'accés als serveis

L'accés als serveis d'atenció en l'entorn domiciliari es pot portar a terme per alguna de les formes següents:

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

Article 25. Sol·licitud de la prestació del servei per part de la persona interessada o del seu entorn cuidador

1. La persona interessada o la seva persona representant ha de presentar la sol·licitud davant els serveis socials de l'Ajuntament de Vilassar de Dalt presencialment o per mitjans electrònics.
2. La sol·licitud podrà anar acompanyada, a demanda dels serveis socials, dels documents acreditatius de les circumstàncies econòmiques, socials i familiars de la persona interessada, als efectes de la seva valoració i per a la determinació de les necessitats que permetran assignar el servei més adient.

Article 26. Situacions d'urgència

1. L'Ajuntament de Vilassar de Dalt pot autoritzar provisionalment la prestació del servei sense tramitació de l'expedient social, sense el contracte de serveis, ni la resolució administrativa, si escau, quan es tracti de supòsits degudament justificats.
2. En situacions sobrevingudes de risc que requereixin d'una atenció urgent, podrà activar-se el recurs sense l'aplicació del procediment comú.
3. La continuïtat de la prestació resta condicionada a la valoració del cas per professionals de serveis socials i a la signatura del contracte, que s'haurà de dur a terme com més aviat millor.

Article 27. Valoració professional de la situació

La valoració professional de la situació de la persona interessada es du a terme en totes les formes d'accés al servei descrites en l'article 24 i d'acord amb els punts següents:

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

Article 28. Assignació de serveis

1. Proposta d'assignació dels serveis:

- a) Els/les professionals dels serveis socials, a partir dels resultats obtinguts, determinaran la idoneïtat del servei o no.
- b) Un cop determinada la idoneïtat, els/les professionals de serveis socials elaboren una proposta tècnica específica del servei a prestar, del pla de treball i de la intensitat de la prestació, així com, si escau, de la participació de la persona usuària en el cost del servei en els termes establerts en les ordenances municipals corresponents.

2. Assignació i contracte:

- a) A partir de la proposta esmentada a l'apartat anterior, els serveis socials comunicaran a la persona la proposta de serveis o la seva denegació.



- b) Un cop acordat amb la persona interessada l'atorgament de serveis, aquesta o la persona representant legal ha de signar el corresponent contracte de servei, el qual se signa en el domicili i és un requisit per a la prestació efectiva del servei.
- c) En cas que la resolució denegui els serveis, s'ha de notificar a la persona interessada o a la persona representant les causes i els motius de la denegació de forma motivada. Si la persona interessada o la seva representant no està conforme amb la denegació pot presentar una instància al registre municipal, sense perjudici que pugui formular la reclamació que estimi més convenient.

Article 29. Contracte assistencial / pacte de servei

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

Article 30. Situacions d'exclusió per manca de viabilitat del servei.

- 1. En el procés de valoració de la viabilitat dels serveis els i les professionals dels serveis socials poden desistir de prescriure aquest servei, a iniciativa pròpia i/o per les aportacions de la resta de professionals implicats en el procés, si es produeix alguna de les causes següents:
 - a. Les condicions de l'habitatge són insalubres i/o insegures i no permeten prestar el servei en condicions acceptables (plagues, brutícia extrema, acumulació d'objectes o situacions anàlogues).
 - b. Les condicions d'accessibilitat al domicili impedeixen l'arribada d'un servei de transport adaptat i/o regular.
 - c. Hi ha riscos per a la integritat de la persona que presta el servei.
 - d. La gravetat de la situació és excessiva per atendre-la amb un servei de les característiques de qualsevol dels que formen els serveis d'atenció en l'entorn domiciliari o diversos d'ells combinats.
 - e. Les tasques sol·licitades són de caràcter sanitari que requereixen una habilitació sanitària (com, per exemple, administració de medicació per via parental, tall d'ungles amb tisores) sempre que el servei local no inclogui aquests perfils professionals.
 - f. Les demandes d'activitats relacionades amb la llar i arranjaments de caràcter extraordinari que no estiguin proposats, i aprovats específicament, en el pla de treball.

2. En qualsevol d'aquestes situacions, els i les professionals dels serveis socials han de comptar amb la participació de la resta de professionals implicats en l'atenció a la persona interessada o la persona representant, per tal de proposar el servei més adient o elevar als responsables de l'Ajuntament de Vilassar de Dalt un informe sobre la situació, a fi de prendre mesures en cas que hi hagi risc per a persones en situació de vulnerabilitat.

Article 31. Protecció de dades de caràcter personal

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

CAPÍTOL 5 FINANÇAMENT DELS SERVEIS

Article 32. Consideracions generals

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

Article 33. Determinació de la participació de les persones usuàries en el finançament dels serveis

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

- b) Els imports a abonar per les persones usuàries es determinen a partir dels preus públics aprovats per l'Ajuntament de Vilassar de Dalt, i recollits en l'ordenança fiscal corresponent.
- c) En el cas que persones diferents a la persona usuària vulguin obligar-se a efectuar el pagament del preu corresponent, aquestes han de signar conjuntament amb la persona el pacte de prestació on figura la domiciliació bancària.
- d) Quan les condicions econòmiques de les persones canviïn es procedirà a recalcular la seva aportació econòmica.

Article 34. Gestió i recaptació

Les persones obligades (d'acord amb l'article 3) han d'abonar els imports corresponents, amb la periodicitat, forma i en el lloc que s'estableixi en el corresponent contracte de serveis, i d'acord amb l'ordenança fiscal si existeix.

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

CAPÍTOL 6 DE L'EXECUCIÓ I FINALITZACIÓ DEL SERVEI

Article 35. Execució del servei

- 1. Un cop signat el contracte de serveis, la prestació s'inicia en el termini fixat en el citat contracte i sempre respectant el que determini l'Ajuntament de Vilassar de Dalt, i el o la professional de serveis socials que fa la prescripció.
- 2. Un cop posat en marxa el servei, aquest s'ha de desenvolupar de forma continuada seguint el que s'ha establert en el contracte de serveis i respectant els criteris de qualitat del servei definits prèviament i els criteris d'atenció centrada en la persona.

Article 36. Durada, temporalitat del servei i horaris del servei

- 1. Els serveis d'atenció en l'entorn domiciliari es prescriuen d'acord amb les necessitats de les persones usuàries amb una durada inicial determinada. La naturalesa dels SAED comporta la necessària flexibilitat dels serveis en el temps, el que pot comportar la seva modificació per evolució de les necessitats de la persona usuària.
- 2. La temporalitat del servei la determina el o la professional de serveis socials de referència de la persona usuària d'acord amb la modalitat i tipologia del servei i les característiques de la persona destinatària.
 - a) La durada del servei d'ajuda a domicili de modalitat SAD dependència està vinculada al compliment dels objectius establerts al PIA.
 - b) La durada del servei d'ajuda a domicili de modalitat de SAD social està subjecta al compliment d'objectius descrits al pla de treball, que han de ser revisats periòdicament. Els serveis s'inicien amb una temporalitat inicial prèviament pactada.
 - c) La durada del servei de Casal de Dia és temporal i vindrà determinada per la valoració dels professionals de serveis socials de l'Ajuntament de Vilassar de Dalt.
- 3. L'horari, freqüència i intensitat dels serveis d'ajuda a domicili i la freqüència del servei de casal de dia es proposa per l'equip de professionals de serveis socials d'acord amb les necessitats de la persona usuària i la disponibilitat del servei.
- 4. El servei d'ajuda a domicili s'ofereix d'ofici de dilluns a divendres en horari diürn. Excepcionalment, es pot realitzar en altres franges horàries i dies de la setmana per necessitat de les persones destinatàries o del mateix servei.
- 5. L'horari del servei de Casal de Dia és diürn els dies laborables.

6. En determinades circumstàncies, a petició de l'Ajuntament, es poden determinar casos que, per motius sanitaris i/o socials, han de disposar d'horaris d'intervenció concrets (menors, persones usuàries de centres de dia, serveis de rehabilitació, suplència de cuidadors/es amb necessitats especials o altres circumstàncies excepcionals).
7. El servei de teleassistència disposa d'una cobertura de 24 hores cada dia de l'any.

Article 37. Revisions i modificacions del servei

1. La resolució d'atorgament o reconeixement del servei pot ser revisada d'ofici o a sol·licitud de la persona destinatària/usuària o la seva representant legal a conseqüència de la modificació de les circumstàncies que van donar lloc a la seva concessió.
2. D'acord amb el seguiment individual de l'evolució de cada cas, el o la professional de serveis socials de referència de l'Ajuntament de Vilassar de Dalt pot formular una proposta de modificació substancial del servei concret que s'ha de prestar i la freqüència, amb què es redefeixin els temps de dedicació, a l'alça o a la baixa, i que es recalculi la participació de la persona usuària en el cost del servei en els termes establerts en l'ordenança municipal de preus públics. Aquestes modificacions poden produir-se d'ofici o a petició de la persona usuària del servei o de la representant de la persona usuària.
3. Com a mínim, un cop l'any es revisa la situació de la persona usuària per tal d'adaptar, si és necessari, el contingut de les prestacions.
4. Les causes específiques de modificació substancial dels serveis són les següents:
 - 4.1. La millora de la situació que originà el servei, atès que s'han complert els objectius específics previstos a tal efecte en el pla de treball. En aquest supòsit, es pot reduir la intensitat del servei, modificar la tipologia de servei, reduir o donar de baixa el servei.
 - 4.2. L'empitjorament de la situació inicial. En aquest supòsit, es podria augmentar la intensitat del servei, modificar la tipologia de servei, reduir o donar de baixa el servei.
 - 4.3. El canvi en la situació de reconeixement del grau de dependència de la persona usuària sota la normativa legal vigent, comporta la reavaluació de les necessitats de la persona.
 - 4.4. A sol·licitud de la persona usuària i/o del seu o la seva representant i/o del seu entorn cuidador.
5. La modificació de la prestació del servei d'ajuda a domicili de modalitat SAD Dependència es produeix sempre que hi hagi una modificació del PIA (Programa Individual d'Atenció).
6. La modificació del servei d'ajuda a domicili de modalitat SAD Social es porta a terme per l'equip de professionals de serveis socials dins de les funcions i procediments habituals de seguiment dels casos donats d'alta al servei d'ajuda a domicili. Per a la revisió són d'aplicació els instruments tècnics de valoració que preveu aquest Reglament.
7. La persona usuària té dret a presentar els recursos administratius que legalment li corresponguin per manifestar la seva disconformitat amb les modificacions del servei.
8. Són modificacions no substancials en la prestació del servei la resta de modificacions, en especial, les tasques concretes que hauran de prestar-se, la temporalitat i l'horari de prestació del servei, així com tots els aspectes relatius al funcionament i l'organització del servei a prestar continguts en el pacte de prestació. Aquestes modificacions no requeriran la signatura d'un nou contracte assistencial/pacte de serveis.

Article 38. Baixa temporal dels serveis

1. Es considera que hi ha una baixa temporal del servei quan aquest se suspèn, de manera provisional, per un període màxim de quatre mesos.
2. Les causes de baixes temporals del servei són:
 - 2.1. Per voluntat de la persona usuària, sempre que sigui de caràcter temporal i degudament justificat (a causa del període de vacances, desplaçaments, ingressos hospitalaris o qualsevol altra circumstància justificada).
 - 2.2. Per raons forçoses de la persona usuària: situacions en les quals la persona es veu obligada a absentar-se del domicili, com, per exemple, en cas d'ingrés puntual en un establiment social o sanitari o de trasllat a un altre domicili fora del municipi per rebre atencions de la xarxa familiar o social. Quan aquesta interrupció sigui superior a un mes, es procedeix a la baixa temporal del servei.
 - 2.3. Per decisió de l'equip de professionals de serveis socials: els serveis socials poden determinar la interrupció i/o baixa temporal d'un servei per motius específics i justificats que es fonamenten en la impossibilitat de dur a terme el pla de treball o la conveniència de modificar-lo. Per exemple: per raons de manca de condicions per a la prestació del servei; per canvis temporals en l'aplicació del pla de treball; com a mesura socioeducativa; per motius del context que afectin a la salut dels professionals d'atenció directa o altres.
 - 2.4. Per causes disciplinàries o d'incompliments on es requereix iniciar un procediment sancionador: en situacions que es produeixin incompliments de les condicions establertes per a la prestació del servei, del pacte de prestació o que fan inviable la continuïtat, tal com s'estableix al Capítol 8. Infraccions i règim sancionador.
3. La interrupció a iniciativa de la persona usuària s'ha de comunicar a qui presti el servei amb una antelació mínima de 48 hores.
4. La finalització de la situació que dona lloc a la baixa temporal del servei l'ha de comunicar la persona usuària o la seva representant a l'empresa prestadora del servei o, alternativament, al professional o la professional de referència de l'Ajuntament que informará a l'entitat prestadora del servei.
5. La situació d'interrupció o de baixa temporal cessa o bé per la represa del servei o bé per la seva extinció.
6. El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la suspensió i no es pot demorar més de 3 dies a partir de la comunicació al prestador del servei.
7. La represa del servei no garantirà que la freqüència, dies de prestació del servei, horari i professionals associats als serveis siguin els mateixos que abans de la baixa temporal.

Article 39. Causes de finalització de la prestació.

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

- a) La voluntat de la persona usuària i/o de la seva representant legal.
- b) Finalització del termini pactat al contracte assistencial o pacte de serveis.
- c) Modificació de les circumstàncies que justificaven la concessió de la prestació del servei.

- d) Extinció de les causes que han motivat l'atorgament del servei.
- e) Ocultació o falsedat de les dades o circumstàncies que van motivar l'atorgament del servei.
- f) Assignació a la persona usuària d'un recurs assistencial diferent.
- g) Defunció de la persona usuària.
- h) Incompliment greu i reiterat de les obligacions contractuals i del servei.
- i) Trasllet del domicili de la persona destinatària fora del terme municipal de Vilassar de Dalt.
- j) Situació de risc greu per a la integritat física, psíquica i/o de salut de la persona professional que presta el servei.
- k) Superació del període màxim de quatre mesos des de la data de la baixa temporal del servei.

Article 40. Procediment de finalització de la prestació

1. En el moment que es produeix alguna de les causes de finalització de la prestació, es procedirà de la manera que s'estableix en aquest article.
 - 1.a. Quan la causa depengui de la voluntat de la persona usuària, amb el suport del/de la persona beneficiària o manifestat mitjançant la persona que la representa, es requerirà a la persona usuària, amb els suports que puguin ser necessaris, que comuniqui les circumstàncies i que sol·liciti la baixa.
 - 1.b. Quan la causa depengui dels efectes de la mateixa prestació, el/la professional de serveis socials registrarà a l'expedient de la persona la justificació de la situació i fixarà la data de finalització de la prestació, si escau.
 - 1.c. En cas de defunció, es procedeix a donar la baixa d'ofici per part del/de la professional referent.
 - 1.d. En cas de situació de risc greu per a la integritat física, psíquica i/o de salut del/de la professional d'atenció directa del servei, es procedeix a donar la baixa d'ofici els serveis i haurà de ser degudament registrat. Cal incorporar l'informe de riscos laborals realitzat per l'òrgan competent en la matèria a l'expedient de la persona usuària.
 - 1.e. En cas d'incompliment greu i reiterat de les obligacions contractuals i del servei, la baixa és el resultat del procés sancionador i serà el document acreditatiu d'aquest procediment el que donarà lloc a la baixa.
2. En el cas que la causa de finalització del servei sigui d'ofici per part de l'equip de professionals de serveis socials, es comunica a la persona usuària i/o representant legal.

CAPÍTOL 7 MECANISMES DE PARTICIPACIÓ

Article 41. De la participació de les persones usuàries, els seus o les seves representants i/o l'entorn cuidador

1. Les persones usuàries dels serveis d'atenció en l'entorn domiciliari tenen dret a la participació en els termes establerts a la Llei 12/2007 i a la Llei 39/2006.
2. Les persones usuàries també podran participar mitjançant els mecanismes de petició de revisió de les prestacions.

3. La revisió de serveis es realitza periòdicament, com a mínim un cop l'any, i, en tot cas, sempre que es produeixi una baixa de qualsevol dels serveis que hi són compresos.
4. Es reconeix la iniciativa social de les entitats que treballen en el camp dels serveis socials d'ajuda a domicili com a col·laboradores de l'acció pública de l'Ajuntament de Vilassar de Dalt en el termes establerts en la Llei 12/2007 i en la Llei 39/2006.
5. L'Ajuntament pot establir acords de col·laboració i foment d'aquesta iniciativa social, complementària de l'actuació dels serveis socials municipals (serveis de voluntariat, fundacions...).

CAPÍTOL 8 INFRACCIONS I RÈGIM SANCIONADOR

Article 42. Infraccions

Constitueix infracció administrativa la vulneració dels deures i de les obligacions que el present Reglament estableix per a les persones destinatàries de les prestacions dels serveis d'atenció en l'entorn domiciliari.

Article 43. Infraccions lleus

Són faltes/infraccions lleus:

- a) Les infraccions no qualificades com a greus o molt greus.
- b) No facilitar informació sobre els canvis en la situació personal, familiar, econòmica i social de la persona usuària.
- c) No complir amb el pla de treball i els acords sobre el servei concedit.
- d) No comunicar als responsables del servei l'absència del domicili tres cops reiteradament, sense una justificació vinculada a una incidència
- e) No assistència justificada al servei de casal de dia.
- f) No respectar la data de retorn del/s producte/s de suport.

Article 44. Infraccions greus

Són faltes/infraccions greus:

- a) La comissió de dues o més faltes lleus en el període de sis mesos.
- b) No comparèixer la persona usuària i/o la seva representant legal davant l'òrgan que li ha atorgat el servei quan sigui requerida sense una justificació derivada d'una incidència.
- c) La manca de respecte a qualsevol de les persones que presten el servei o comparteixen el servei (com és el cas del casal de dia), així com a les seves pertinences.
- d) No utilitzar amb responsabilitat i cura el material que li hagi estat subministrat en pel servei de banc de productes de suport i àpats a domicili (en el cas de proporcionar microones).
- e) No contribuir, si escau, al finançament en els termes establerts a l'ordenança corresponent.
- f) No complir amb els mecanismes establerts en el cas de pèrdua o deteriorament del material i/o equipament subministrat en el marc del servei de productes de suport, teleassistència i servei d'àpats a domicili.

Article 45. Infraccions molt greus

Són faltes/infraccions molt greus:

- a) La comissió de dues faltes greus en el període de sis mesos.
- b) L'agressió física o psicològica a qualsevol de les persones que presten el servei.
- c) L'incompliment dolós dels compromisos acordats.
- d) La falsedat en la documentació presentada o l'ocultació d'informació prioritària per a la prestació del servei.
- e) Fer malbé de forma dolosa el material i/o equipament del servei de manera no accidental.
- f) Fer malbé o manllevar les pertinences del o la professional que presta el servei en el domicili de forma dolosa.

Article 46. Sancions

- 1. 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 individual per escrit signada per qui instrueix l'expedient o baixa temporal del servei entre 1 i 2 dies.
 - b) Per faltes greus: baixa temporal del servei per un període entre 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:
 - c 1) En termes generals la baixa temporal del servei per un mínim de 10 dies efectius de prestació, i fins a la suspensió total o extinció del servei.
 - c 2) En cas de deteriorament de material i/o equipament o de les pertinences del o la professional, es preveu una sanció econòmica que cobreixi, com a mínim, el valor del material malmès.
 - c 3) En cas d'agressions, a més de la suspensió, s'han de denunciar els fets per la via judicial corresponent i s'aplica la resolució que es derivi del procediment.
- 2. A l'hora de determinar la sanció corresponent, s'haurà de garantir l'adequació deguda entre la gravetat del fet constitutiu i la sanció aplicada, considerant especialment els criteris següents:
 - a) El grau de culpabilitat o l'existència d'intencionalitat o reiteració.
 - b) La continuïtat o persistència en la conducta infractora.
 - c) La naturalesa dels perjudicis causats, atesa 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 47. Prescripció de les infraccions i sancions

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

- a) Les infraccions lleus als 6 mesos, les infraccions greus al cap de dos anys i les molt greus als tres anys
- b) Les sancions lleus a l'any, les sancions greus al cap de dos anys i les molt greus al cap de tres anys.

Article 48. Procediment

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

Article 49. Mesures cautelars

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

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA.

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

No obstant això, els serveis socials d'atenció domiciliària hauran d'adequar-se plenament als requisits i condicionaments d'aquest Reglament, sempre que concorri alguna de les circumstàncies següents:

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

DISPOSICIÓ FINAL.

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

Aquest Reglament entra en vigor l'endemà de la seva publicació íntegra al Butlletí Oficial de la Província, sempre que hagi transcorregut el termini de quinze dies hàbils als quals fa referència l'article 70.2, amb relació a l'article 65.2 de la Llei 7/1985.

