



Ajuntament de Banyoles

**REGLAMENT DELS SERVEIS D'ATENCIÓ A
L'ENTORN DOMICILIARI (SAED)**

REGLAMENT REGULADOR DELS SERVEIS D'ATENCIÓ A L'ENTORN DOMICILIARI (SAED)



ÍNDEX

Preàmbul

Capítol 1. Disposicions generals

Art. 1. Objecte de l'ordenança reguladora

Art. 2. Marc competencial i règim jurídic dels Serveis d'Atenció a l'Entorn Domiciliari

Capítol 2. Definició dels Serveis d'Atenció en l'Entorn Domiciliari

Art.3. Els Serveis d'Atenció a l'Entorn Domiciliari: Definició, finalitat i principis rectors

Capítol 3. Objectius dels serveis i persones beneficiàries

Art. 4. Objectius dels serveis d'atenció domiciliària

Art. 5. Persones beneficiàries dels serveis

Capítol 4. Modalitats de serveis d'Ajuda a l'Entorn Domiciliari

Art. 6. El Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili

Art. 7. Servei de tecnologies de suport i de cura (Teleassistència)

Art. 8. Serveis de Suport als familiars cuidadors i a altres cuidadors no professionals

Art. 9. Serveis Complementaris d'Atenció a Domicili

Capítol 5. Sistemes d'accés als Serveis d'Atenció a l'Entorn Domiciliari

Art. 10. Procediment d'accés al Serveis

Art. 11. Sol·licitud d'accés a les prestacions dels serveis

Art. 12. Valoració de les sol·licituds de les prestacions dels serveis

Art. 13. Assignació de prestació del servei

Art. 14. Actuacions excloses dels Serveis d'Atenció a l'Entorn Domiciliari

Art. 15. Protecció de dades de caràcter personal

Capítol 6. De l'execució i finalització del servei

Art. 16. Execució del servei, incidències i reclamacions

Art. 17. Finalització de la prestació. Suspensió i extinció del servei

Art. 18. Incompliment de les condicions del servei

Capítol 7. Drets i Deures de les persones destinatàries

Art. 19. Drets de les persones beneficiàries

Art. 20. Deures de les persones beneficiàries

Art. 21. Obligacions de l'Ajuntament de Banyoles.

Capítol 8. Finançament dels serveis

Art. 22. Determinació de la participació de les persones beneficiàries en el finançament dels serveis.

Art.23. Gestió i recaptació

Capítol 9. Infraccions

Art. 24. Infraccions

Art. 25. Faltes lleus

Art. 26. Faltes greus

Art. 27. Faltes molt greus

Art. 28. Sancions

Art. 29. Prescripció de les infraccions i sancions

Art. 30. Procediment sancionador

Disposicions Addicionals

Primera.- Aplicació de la normativa estatal i catalana

Segona.- Dret supletori

Disposicions Transitòries

Primera

Segona

Disposició Final. Entrada en vigor



PREÀMBUL

En el marc d'assumpció de les competències municipals en matèria de serveis socials bàsics per part de l'Ajuntament de Banyoles esdevé imprescindible disposar d'un reglament que reguli la prestació d'un servei tant important com és l'atenció domiciliària.

Aquest servei amb l'evolució del propi sistema de serveis socials de Catalunya com l'evolució del concepte i abast de l'autonomia personal ha canviat significativament amb els últims anys, ampliant l'abast, el col·lectiu de persones destinatàries i la inclusió de serveis complementaris, fins hi tot l'evolució conceptual de la nomenclatura del servei, i que en el present reglament ja recollim, com és "serveis d'atenció en l'entorn domiciliari".

Fins el moment aquest servei era prestat pel Consell Comarcal d'El Pla de l'Estany però amb l'establiment dels serveis socials municipals com a Servei públic s'ha fet indispensable disposar de l'instrument regulador d'aquest servei.

CAPÍTOL 1- DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte

Constitueix l'objecte d'aquest reglament regular la prestació del Servei d'Atenció a l'Entorn Domiciliari (*en endavant SAED*) destinat a l'atenció de persones en situació de manca d'autonomia reconeguts mitjançant resolució de la Generalitat de Catalunya o bé en casos de risc social d'acord amb els criteris dels serveis socials municipals

Article 2. Marc competencial i règim jurídic dels Serveis d'Atenció a l'Entorn Domiciliari

El marc competencial i règim jurídic dels serveis d'Atenció a l'Entorn Domiciliari és el següent:

1.- L'article 26 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim local estableix com una competència obligatòria pels Municipis de més de 20.000 habitants la prestació de serveis socials, concretament, d'avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social.

I en els mateixos termes es pronuncia l'article 25.2.e) del mateix text legal quan disposa que el Municipi exercirà en tot cas com a competència pròpia, 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 l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social.

2.- L'article 17 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, disposa que correspon als serveis socials bàsics les funcions, entre d'altres, de proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal, excepte en aquelles situacions en que la persona estigui ingressada de manera permanent en un centre de la xarxa pública; prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i recolzament a la unitat familiar o de convivència, sense perjudici de les funcions dels serveis sanitaris a domicili.

3.- La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència:

- Preveu el servei d'atenció domiciliària com un servei que forma part del catàleg de serveis que comprèn els serveis socials de promoció de l'autonomia personal i d'atenció a la dependència.
- L'article 24 defineix el servei d'atenció domiciliari com el conjunt d'actuacions portades a terme en el domicili de les persones en situació de dependència amb el fi d'atendre les seves necessitats de la vida diària.

4. L'Acord de Govern 177/2020 de 29 de desembre, pel qual s'aprova el Pla estratègic de serveis socials 2021-2024, en el que es posa de relleu la necessitat de definir, ordenar i desplegar de manera progressiva nous models de serveis, reforçant modalitats d'atenció telemàtica i no presencial com el servei a l'entorn domiciliari

(SAED).

5.- 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 servei no gratuïtes

Capítol 2-DEFINICIÓ DELS SERVEIS

Article 3. Els Serveis d'Atenció a l'Entorn Domiciliari. Definició, finalitat i principis rectors.

1.- Definició

Els Serveis d'Atenció a l'Entorn Domiciliari constitueixen un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i prestacions, orientades a promoure l'autonomia personal i prevenir la situació de dependència.

Els serveis són prestats principalment en el domicili de les persones usuàries col·laborant en la cura de la pròpia persona atesa en la seva llar.

Constitueixen els Serveis d'Atenció a l'Entorn Domiciliari els serveis i les prestacions següents:

1. El Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili que inclou la modalitat social i modalitat dependència
2. Servei de tecnologies de suport i de cura (Teleassistència)
3. Serveis Complementaris d'Atenció a Domicili

2. Finalitat

Els serveis es presten amb la finalitat d'oferir una atenció integral i individualitzada a persones i unitats de convivència que tenen dificultats per romandre o desenvolupar-se en el seu medi quotidià. I en cap cas per atendre situacions de caràcter sanitari.

3.- Principis rectors

Els Serveis d'Atenció a l'Entorn Domiciliari es regeixen pels principis rectors següents:

- a) Públic: la seva titularitat correspon a les administracions públiques.
- b) Universal: s'adreça al conjunt de la població en condicions d'igualtat, equitat i justícia redistributiva.
- c) Polivalent: dona resposta integral a les necessitats personals i familiars, considerant conjuntament els aspectes relatius a la prevenció, l'atenció, la promoció i la inserció.
- d) Normalitzador: afavoreix la inserció de les persones en el seu entorn habitual, utilitzant els recursos normalitzats existents, sempre que sigui possible.
- e) Domiciliari: es realitza en el domicili de les persones i es complementari a la

xarxa familiar i a altres xarxes informals de suport personal i social.

Capítol 3-OBJECTIUS DELS SERVEIS I PERSONES BENEFICIÀRIES

Article 4. Objectius dels Serveis d'Atenció a l'Entorn Domiciliari

L'objectiu general d'aquesta tipologia de serveis és promoure una millor qualitat de vida de la ciutadania, proporcionant atencions preventives, assistencials, socioeducatives i rehabilitadores en el seu entorn habitual, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari d'acord amb els objectius següents:

- a) Potenciar l'autonomia personal i de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn habitual, tot promovent la seva participació i l'adquisició de competències personals.
- b) Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal, donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenint l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- c) Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- d) 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.
- e) Donar suport a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència, prevenint actuacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- f) Donar suport a les persones cuidadores no professionals de persones en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecàrrega emocional.
- g) Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que degut a mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc per a elles.
- h) Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.
- i) Ajudar la persona i facilitar que pugui viure en el seu entorn social o familiar habitual sempre que aquest li proporcioni seguretat i qualitat de vida
- j) Potenciar l'autonomia personal i familiar per a la integració en l'entorn habitual tot promovent la seva participació.
- k) Donar suport a les persones cuidadores de familiars en situació de dependència.
- l) Assessorar sobre la necessitat i ús de productes de suport.
- m) Facilitar l'accés als productes de suport adequats a les necessitats.
- n) Assessorar sobre la necessitat i disseny funcional de les adaptacions de l'entorn físic domiciliari.

Article 5. Persones beneficiaries dels serveis

Les persones beneficiaries dels Serveis d'Atenció a l'Entorn Domiciliari són els infants, els adolescents, les persones grans, les persones amb discapacitat, les persones amb necessitats socials vinculades a la salut mental i les persones que estan en una

situació de dependència o bé de manca d'autonomia.
Per poder oferir un servei preventiu, una atenció a la necessitat relacional i una protecció dels vincles, les persones cuidadores també són beneficiàries dels serveis.

Les situacions de vulnerabilitat prioritàries de la població beneficiària són:

- Mancances en l'autonomia personal.
- Mancances en l'autonomia funcional.
- Manca d'autonomia mental, física, intel·lectual o sensorial.
- Manca o dèficit de suport o ajuda que presta la família habitualment.
- Aïllament físic o social.
- Negligència, desemparament o violència cap a la població destinatària.
- Necessitats socials relacionades amb la salut mental.
- Cures (no professionals) a un dels col·lectius de la població destinatària.

Capítol 4-MODALITATS DE SERVEIS D'ATENCIÓ A L'ENTORN DOMICILIARI

Article 6. El Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili

1. Modalitats

Aquest servei contempla dos modalitats d'actuació:

- El Servei d'Atenció Domiciliària Dependència regulat en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència (LAPAD). Podran ser-ne beneficiaris les persones reconegudes i amb resolució de grau de dependència suficient per elaborar el Programa Individual d'Atenció (PIA) i d'acord amb els Serveis Socials Bàsics per la necessitat d'aquest recurs.
- El Servei d'Atenció Domiciliària Social regulat en aquest Reglament i podran beneficiar-se les persones que no disposin de reconeixement de dependència.

Les principals tasques d'aquests serveis, entenent-les com el conjunt d'actuacions que configuren el nivell mínim d'atenció a la persona que es presta al seu domicili, tenen caràcter assistencial, preventiu i socioeducatiu per a persones i nuclis familiars. El servei està dins del pla d'atenció social individual i comprèn les actuacions de caràcter personal i les caràcter domèstic.

Les actuacions de caràcter personal són activitats i tasques que fonamentalment recauen sobre les persones usuàries i s'adrecen a promoure i mantenir l'autonomia personal, a fomentar hàbits adequats de conducta i proporcionar habilitats bàsiques per al desenvolupament personal al domicili i en la relació amb la comunitat.

Comporten les següents actuacions a més de les que es puguin identificar en el Pla d'Atenció Social Individualitzat:

- *Atenció Personal*: higiene i cura personal, alimentació, suport al seguiment



mèdic i presa de la medicació, mobilitzacions, suport en l'ús d'aparells tècnics de mobilització com grues, cadires de rodes, de bany..., acompanyaments fora del domicili, acompanyament dins el domicili per evitar situacions de solitud i aïllament i recolzament en les relacions veïnals, familiar i amb el seu entorn, suport emocional, suport administratiu, i suport de l'economia domèstica, motivar la persona mitjançant la participació en diverses activitats que puguin estimular les seves capacitats i alentir la seva situació de dependència i potenciar la seva autonomia

- *Aprenentatge d'hàbits*: afavorir la pròpia cura personal i de manteniment de la llar, socialització, suport en tasques d'atenció i cura a menors, pautes d'higiene, pautes d'alimentació, i, en general, totes aquelles accions que fomentin el desenvolupament i l'autonomia personal i familiar.

Les titulacions adequades per a la realització d'aquest servei són les de treballador/a familiar, reconeguda per la Generalitat de Catalunya, el cicle formatiu de grau mig definit com a Tècnic/a en atenció sociosanitària o el d'Auxiliar d'Ajuda a Domicili o la titulació d'integració social.

Les actuacions de caràcter domèstic són activitats i tasques adreçades fonamentalment a la cura quotidiana de la llar com a suport a l'autonomia personal i de la unitat de convivència, com rentat i cura de la roba al domicili, neteja de la llar, neteja de xoc, altres accions recollides al pla d'atenció social individual.

2. Intensitat i horaris en la prestació dels serveis

a) En situacions de risc social, la intensitat mensual del servei mai no pot superar les 20 hores mensuals per a les actuacions de caràcter personal, i dins d'aquest nombre d'hores es poden contemplar 8 hores mensuals per les actuacions de caràcter domèstic. Per valorar la intensitat i prioritat de l'atenció es tindran en compte diferents factors de risc i de necessitats (existència xarxa familiar i social, estat de salut, dependència funcional, condicions habitatge...) i si s'escau s'utilitzaran les escales de valoració adequades.

MODALITAT	HORES MENSUALS DE SERVEI	DISTRIBUCIÓ MENSUAL HORES SERVEIS
SAD SOCIAL	Màxim 20hores (1 hora= 50 minuts de servei +10 minuts de desplaçament)	De les quals un màxim 8 hores de suport a tasques domèstiques

b) En situacions de dependència s'aplica el Reial Decret 1051/2013, de 27 de desembre, pel qual es regulen les prestacions del Sistema per l'Autonomia i Atenció a la Dependència, establertes en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència.

3. Horaris

Els horaris del servei estaran en funció de les necessitats de les persones ateses. No obstant això, s'estableix com a horari habitual els dies laborals de dilluns a

dissabte de 7.00h a 21.00h en horari ordinari i de 21.00h a 7.00h en horari nocturn. En diumenges i festius oficials només es podran prestar serveis d'atenció personal per a situacions excepcional durant les 24 hores del dia.

HORARI	DIES	FRANJA HORÀRIA
Ordinari	De dilluns a dissabte	De 7.00 a 21.00h
Nocturn	De dilluns a dissabte	De 21.00 a 07.00h
Diumenges, dies festius oficials i horari nocturn	Només atenció personal i en situacions excepcionals	24 hores del dia

La unitat de mesura del servei a efectes d'assignació i de facturació serà el model 50+10 entenent per aquest concepte un mínim de 50 minuts d'atenció efectiva en el domicili i 10 minuts com a màxim en concepte de desplaçament.

Article 7. Servei de tecnologies de suport i de cura (Teleassistència)

El Servei contempla 2 modalitats Teleassistència Bàsica i Teleassistència Avançada. El Servei, ja sigui a nivell bàsic com a nivell avançat, és una prestació garantida com a prestació de suport tecnològic al domicili que:

- Garanteix la seguretat i dona tranquil·litat i acompanyament a persones en situació de fragilitat o dependència durant les 24 hores del dia els 365 dies de l'any
- Dona suport personal i social
- Permet detectar situacions d'emergència
- Dona una resposta ràpida a aquestes situacions d'emergència
- Garanteix la comunicació permanent amb els professionals del servei utilitzant una connexió permanent entre la persona i una central amb personal per atendre qualsevol tipus d'emergència.

Aquest servei és indicat per a persones que es troben en una situació de risc social o persones amb problemes i/o manca de salut, i possibilita que continuïn vivint al seu domicili habitual.

La Teleassistència Avançada afegeix tecnologia i prestacions avançades per augmentar la seguretat en el domicili i fomentar l'autonomia de les persones. Aquesta pot incloure diferents tipus de detectors com de caigudes, de fum, gas, monòxid carboni, obertura de portes etc. així com l'adaptació per a persones amb dificultats en l'escolta o la parla, o de motricitat que l'ajudin a utilitzar els dispositius de comunicació.

El servei de teleassistència és compatible amb la resta de serveis regulats en el present reglament. Aquests serveis d'acord amb la cartera de serveis socials són serveis subjectes a disponibilitat pressupostària.

Article 8. Suport als familiars cuidadors i a altres cuidadors no professionals

Són activitats adreçades a millorar les capacitats de cura i a prevenir situacions d'esgotament emocional.

Aquestes activitats es poden prestar de manera individual i/o grupal i són:

- Assessorament, formació, suport tècnic en la utilització de tècniques i eines d'atenció a la persona. Cursos de formació i capacitació (bàsica i especialitzada).
- Suport emocional, suport al dol i grups d'ajuda mútua.

L'enfocament de les intervencions estaran centrats en la compensació, la rehabilitació i l'educació.

Aquests serveis d'acord amb la cartera de serveis socials són serveis subjectes a disponibilitat pressupostària.

Article 9. Serveis Complementaris d'Atenció Domiciliària:

Els Serveis Complementaris poden estar formats per un conjunt d'activitats que poden prestar-se amb caràcter puntual o continuat per empreses i/o professionals, per tal de donar major suport a la persona i/o família, com per exemple: àpats a domicili, arranjaments de la llar, bugaderia externa, activitat de foment de l'envelliment actiu, diagnòstic de situacions de solitud no volguda, diagnòstic millores i adaptacions habitatge, etc.

Aquests serveis d'acord amb la cartera de serveis socials són serveis subjectes a disponibilitat pressupostària.

1. Servei d'Àpats a Domicili

El Servei d'Àpats a Domicili té com a objectiu assegurar que les persones amb manca d'autonomia personal, temporal o permanent, puguin rebre al domicili com a mínim un àpat diari dietèticament adequat a les seves necessitats alimentàries. Aquest suport permet que la persona pugui romandre a casa seva.

2. Dispositiu de suport a l'autonomia personal:

El dispositiu de suport a l'autonomia Personal té com a objectiu oferir mesures de teràpia ocupacional i facilitar l'accés a material de suport o ajudes tècniques, a través de la forma de préstec, de caràcter temporal i revisable, segons les necessitats de l'usuari/a, per comprovar que encara li són beneficiosos. El circuit tècnic d'accés al dispositiu es determina a través de l'Àrea competent en matèria de serveis socials de l'Ajuntament de Banyoles.

En la seva dimensió preventiva el dispositiu preveu accions individuals i generals de detecció, seguiment i/o derivació de les situacions de risc de dependència de les persones grans que presentin indicadors de risc o de vulnerabilitat social i l'impuls de programes d'acció comunitària de promoció de l'envelliment actiu i saludable.

Capítol 5-SISTEMES D'ACCÉS ALS SERVEIS D'ATENCIÓ A L'ENTORN DOMICILIARI

Article 10. Procediment d'accés als serveis

D'acord amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú, l'accés als serveis socials d'atenció domiciliària es pot realitzar per alguna de les formes següents:

1. Per sol·licitud de la persona interessada o del seu representant
2. D'ofici, per iniciativa dels professionals dels serveis socials municipals.

Com a resultat del procés de valoració d'una situació de dependència, ja sigui per part de l'equip de Serveis Bàsics d'Atenció Social o bé per reconeixement de la situació de dependència per aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Article 11. Sol·licitud d'accés a les prestacions dels serveis

La persona interessada o el seu representant pot sol·licitar qualsevol de les prestacions que inclouen els Serveis d'Atenció a l'Entorn Domiciliari a l'Àrea municipal competent en la matèria de l'Ajuntament de Banyoles amb el /la treballador/a social que li correspongui.

Caldrà la presentació dels documents acreditatius de les circumstàncies econòmiques, de salut, socials i familiars, als efectes de la seva valoració, barem i determinació del perfil de necessitat, que permetrà assignar el servei més adient en les condicions més adequades, d'acord amb el que s'estableix en aquest Reglament.

Article 12. Valoració de les sol·licituds de prestacions dels serveis

El personal tècnic del Servei Bàsic d'Atenció Social atindrà la persona que presenta la sol·licitud i realitzarà les visites al domicili que consideri adequades, per tal de valorar les circumstàncies socials i familiars i les necessitats que cal satisfer, i per emetre un diagnòstic acurat. El domicili de la persona beneficiària ha de reunir els requisits mínims higiènics sanitaris que facilitin la prestació del servei i si es necessari es programarà una neteja de xoc.

De tot el procés de valoració se'n deixarà constància suficient a l'expedient corresponent.

En el cas d'extrema urgència i/o necessitat suficientment justificada es podrà iniciar la prestació immediata del servei, a proposta dels Serveis Bàsics d'Atenció Social, sens perjudici de la tramitació de l'expedient.

Article 13. Assignació de prestació del servei

1.- Proposta de resolució

Els/les professionals dels serveis socials bàsics a partir dels resultats obtinguts determinaran la idoneïtat o no dels serveis.

Determinada la idoneïtat realitzaran una proposta concreta dels serveis a prestar, el pla de treball i la intensitat de la prestació, així com si s'escau, la participació de la

persona beneficiària en el finançament del cost del servei en els termes establerts en l'ordenança reguladora del preu públic corresponent.

2.- Persones integrades en el Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

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

Periòdicament, i sempre que es produeixin canvis en la situació personal i familiar, o en les condicions organitzatives i pressupostàries del servei, es revisarà el Pla d'Atenció Social Individual. Si aquesta revisió comporta canvis de les condicions recollides al contracte assistencial, es procedirà a actualitzar-lo, sempre intentant l'acord de les dues parts. El contracte assistencial recollirà els següents elements:

- Tipus de serveis pels quals es signa el contracte (SAD, TLA , àpats, FC)
- Dedicació horària necessària i temporalitat en el SAD
- Copagament en els serveis de SAD, TLA i àpats
- Drets i deures de la persona usuària

Article 14. Actuacions excloses dels Serveis d'Atenció a l'Entorn Domiciliari

- L'atenció directa a membres de la família o persones convivents que no es considerin persones destinatàries del servei.
- L'atenció domèstica que afavoreixi directament altres persones que visquin al domicili i que no estiguin subjectes al pla d'atenció social individual.
- Les actuacions de caràcter sanitari que requereixin una formació específica del personal que les realitza, així com actuacions d'altres serveis especialitzats (podologia, perruqueria, etc.).

Article 15. Protecció de dades de caràcter personal

Les dades personals i familiars de la persona beneficiària que constin al seu expedient tenen caràcter confidencial i estan emparades pel secret professional. Només hi tindran accés els/les professionals que intervinguin directament en el cas, amb la única finalitat dels serveis a prestar, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

Capítol 6-EXECUCIÓ I FINALITZACIÓ DEL SERVEI

Article 16. Execució del servei, incidències i reclamacions

Acordat el contracte assistencial dels serveis, els Serveis Socials Bàsics ho comunicaran de forma immediata a la persona/empresa encarregada de la prestació del servei.

L'inici de la prestació del servei no podrà demorar-se més de 48 hores des que la persona/empresa encarregada de la prestació del servei hagi rebut l'encàrrec. Les altes, baixes i altres incidències que afectin al servei hauran de ser resoltes per la persona encarregada de prestar el servei en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement.

Les persones beneficiàries de les prestacions dels serveis poden formular queixes, reclamacions.

Article 17. Finalització de la prestació. Suspensió i extinció de servei.

1.- Suspensió del servei

La prestació de serveis es suspendrà per alguna de les circumstàncies següents:

- a) Absència temporal del domicili, de conformitat amb el previst a la normativa de desenvolupament de la Llei 39/2006, de 14 de desembre.
- b) Modificació temporal de les circumstàncies que donaren origen a la concessió de la prestació del servei.
- c) Incompliment reiterat per part de la persona beneficiària d'algun dels deures recollits a l'article 21 d'aquest Reglament.
- d) Per qualsevol altra causa que dificulti o impedeixi temporalment el normal funcionament del servei.

2.- Extinció del servei

La prestació del servei s'extingirà al produir-se alguna de les circumstàncies següents:

- a) A voluntat de la persona beneficiària o del seu representant legal.
- b) Finalització del termini acordat en el contracte del servei.
- c) Finalització de la situació de necessitat que va motivar la prestació del servei.
- d) Assignació a la persona beneficiària d'un recurs assistencial residencial o hospitalari.
- e) Defunció de la persona beneficiària.
- f) Incompliment greu i reiterat de les obligacions vers el servei.
- g) El canvi de municipi de la persona beneficiària.
- h) La situació de greu risc per a la integritat física, psíquica i/o de salut del/ de la professional que presti el servei.

Article 18. Incompliment de les condicions del servei

En el cas d'incompliment reiterat i intencionat de les obligacions per part de la persona beneficiària o de la seva família, d'acord amb aquest Reglament i atesa la normativa legal vigent, es pot suspendre o extingir la prestació del servei, prèvia incoació de l'expedient corresponent i audiència a la persona interessada.

Capítol 7-DRETS I DEURES DE LES PERSONES BENEFICIÀRIES DELS SERVEIS

Article 19. Drets de les persones beneficiàries dels serveis

Les persones beneficiàries de qualsevol prestació del Serveis d'Atenció a l'Entorn Domiciliari tenen els drets següents:

- a) Dret a accedir i gaudir dels serveis en condicions d'igualtat, quan compleixin els requisits establerts en aquest reglament per a ser-ne persona usuària.
- b) Dret a no ser discriminades per raó de lloc de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- c) Rebre serveis de qualitat i conèixer els estàndards aplicables amb aquesta finalitat, i dret a que se'n tingui en compte l'opinió en el procés d'avaluació.
- d) Rebre de manera continuada els serveis mentre estiguin en situació de necessitar el servei.

Article 20. Deures de les persones beneficiàries dels serveis

Són deures de les persones beneficiàries:

- a) Deure de facilitar dades personals i familiars verídiques i de presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a la valoració i l'atenció a la seva situació.
- b) Deure de complir els acords relacionats amb el servei i seguir el pla d'atenció social individual i les orientacions del personal professional, així com de comprometre's a participar activament en el procés.
- c) Deure de comunicar els canvis que es produeixin en la seva situació personal, econòmica i familiar.
- d) Deure de participar en el cost del servei en les condicions que en aquest Reglament i l'Ordenança fiscal corresponent s'estableixin.
- e) Deure de mostrar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i col·laboració.
- f) Deure de respectar la dignitat i els drets del personal dels Serveis d'Atenció a l'Entorn Domiciliari com a persones i com a professionals i d'atendre les seves indicacions.
- g) Deure de complir les normes i els procediments dels Serveis d'Atenció a l'Entorn domiciliari.

Article 21. Obligacions de l'Ajuntament de Banyoles

- a) Desenvolupar els procediments que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per l'assignació de serveis i per la seva correcta prestació.
- b) Rebre els i les beneficiaris/es potencials, identificar les necessitats i realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- c) Fixar els objectius de l'atenció i l'assignació del servei en quan a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.
- d) Atendre les queixes, reclamacions i suggeriments que arribin per part de les persones beneficiàries del servei i donar la resposta corresponent.
- e) Vetllar pel compliment de la normativa reguladora del servei.
- f) Fer el seguiment i l'avaluació periòdica del servei prestat mitjançant protocols individualitzats aportats per l'empresa/entitat prestadora del servei.

Capítol 8-FINANÇAMENT DELS SERVEIS

Article 22. Determinació de la participació de les persones beneficiàries en el finançament dels serveis

De conformitat amb el que disposa l'article 67 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials l'administració pot determinar la participació econòmica de les persones usuàries, i per això, ha de tenir en compte la naturalesa del servei, el cost de referència, la capacitat econòmica de la persona o família, especialment el seu nivell de renda i el sector de població a qui s'adreça la prestació o el servei. Així mateix la determinació de les participacions econòmiques s'ha de fonamentar en els principis d'equitat, solidaritat i redistribució.

Per a l'aplicació del copagament s'ha de tenir en compte el següent

- Deixar de fer efectiu el copagament no comporta que els serveis d'atenció domiciliària es deixin de prestar automàticament, sens perjudici de les actuacions pertinents per part dels serveis comarcals de recaptació. Si es produeix aquesta situació els Serveis Socials faran la revisió del cas, amb l'objectiu de determinar si les circumstàncies de la persona usuària han variat i si el servei s'ha de continuar prestant o no.
- En cas que una persona usuària no estigui en el domicili en el moment de realitzar el servei, si no ha avisat amb temps suficient, es procedirà a cobrar la totalitat del servei.
- La participació econòmica de les persones beneficiàries vindrà determinada per l'Ajuntament de Banyoles, a través de l'aprovació anual de l'ordenança reguladora dels preus públics.

- Per al càlcul del copagament dels serveis de SAD i àpats es consideren rendes gravables les següents:
 - Rendes de treball (sous, prestacions atur, pensions, plans de pensions i mutualitats, pensions compensatòries). Es multiplicarà per 14 mensualitats i es dividirà per 12 per saber la quantitat neta mensual d'ingressos.
 - Rendes de capital mobiliari (dividends i interessos, fons de pensions, societats limitades, assegurances, drets primes de capital). Es dividirà entre el membres de la Unitat familiar.
 - Rendes de capital immobiliari (Arrendaments bens urbans i rústics, cessió drets reals).
 - Rendes d'activitats econòmiques i professionals.
 - Rendes de règims especials (herències, rendes de societats civils...).
- Per al càlcul del copagament del Servei de Teleassistència es regirà per l'ordenança reguladora dels preus públics.
- Per al càlcul del copagament de serveis complementaris es regirà per l'ordenança reguladora dels preus públics.

Article 23. Gestió i recaptació

Les persones obligades al pagament abonaran els imports corresponents amb la periodicitat, forma i en el lloc que estableixi el contracte assistencial del servei, i d'acord amb l'ordenança reguladora del preu públic corresponent.

Capítol 9-INFRACCIONS

Article 24. Infraccions

Constitueixen infracció administrativa la vulneració dels drets i deures i de les obligacions que el present Reglament estableix per a les persones beneficiàries de les prestacions dels Serveis d'Atenció a l'Entorn Domiciliari

Les infraccions poden ser lleus, greus o molt greus segons la naturalesa del deure infringit.

Article 25. Infraccions lleus

Són 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.
- c) Incomplir els acords sobre el servei concedit.
- d) No comunicar als referents dels serveis (àrea competent en matèria de Serveis Socials de l'Ajuntament de Banyoles i/o empresa prestadora del servei) l'absència del domicili, sense una justificació vinculada a una

incidència.

Article 26. Infraccions greus

Són infraccions greus:

- a) La comissió de dues infraccions lleus en el període de 6 mesos.
- b) No comparèixer davant l'òrgan que li ha atorgat el servei quan sigui requerit sense una justificació derivada d'una incidència.
- c) La manca de respecte al personal que presta el servei.
- d) No utilitzar amb responsabilitat i cura el material que li hagi estat subministrat.
- e) No contribuir al finançament en els termes establerts a l'ordenança corresponent.

Article 27. Infraccions molt greus

Són infraccions molt greus:

- a) La comissió de dues faltes greus en el període de 6 mesos.
- b) L'agressió física o psicològica al personal que presta el servei.
- c) L'incompliment intencionat i reiterat dels compromisos acordats.
- d) La falsedat en la documentació prestada o l'ocultació d'informació prioritària per a la prestació del servei.

Article 28. Sancions

Sense perjudici d'altres responsabilitat que es puguin derivar, les sancions que es podran imposar a les persones que incorrin en alguna de les faltes mencionades als articles anteriors seran les següents:

- a) Per faltes lleus, amonestació per escrit
- b) Per faltes greus, suspensió temporal del servei per un període d'entre 3 i 10 dies efectius de prestació i si es tracta de deteriorament del material subministrat, la reposició d'aquest.
- c) Per faltes molt greus, la suspensió del servei per un mínim de 10 dies efectius de prestació fins la suspensió total d'aquest.

A l'hora de determinar la sanció corresponent s'haurà de garantir l'adequació deguda entre la gravetat del fet constitutiu i la sanció aplicada, considerant-se especialment els criteris següents:

- a) L'existència d'intencionalitat o reiteració.
- b) La naturalesa dels perjudicis causats, atenent a la gravetat del dany derivat de la infracció, a l'alteració social causada i al grau d'afectació que la infracció hagi tingut en salut i seguretat de les persones.

Article 29. Prescripció de les infraccions i sancions

D'acord amb l'article 30 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, les infraccions i sancions prescriuen en els terminis següents:

- a) Les infraccions lleus als 6 mesos, les infraccions greus als 2 anys i les molt

- greus als 3 anys.
- b) Les sancions lleus a l'any, les sancions greus als 2 anys i les molt greus als 3 anys.

Article 30. Procediment sancionador

El procediment sancionador que els òrgans competents per iniciar, instruir i resoldre els expedients sancionadors en matèria de serveis socials han d'aplicar és l'establert per la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i respectant els principis de la potestat sancionadora establerts per la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.

DISPOSICIONS

Disposicions addicionals

Primera -Aplicació de la normativa estatal i catalana

Els preceptes d'aquest reglament que incorporen aspectes de la legislació, tant bàsica com de desenvolupament, dictada per l'Estat i la Generalitat de Catalunya s'entenen que són automàticament modificats en el moment en què es produeixi la revisió de la referida legislació.

En cas de produir-se aquesta circumstància, el Ple municipal estarà facultat per tal d'introduir les modificacions corresponents o els aclariments pertinents, a proposta de l'alcaldia, i ordenarà l'oportuna publicació en el Butlletí Oficial de la Província, per a la seva difusió i públic coneixement.

Segona-Dret supletori

Aquest Reglament s'estableix sense perjudici d'allò que puguin establir en el seu moment disposicions legals de rang superior o altres acords de la Corporació municipal.

Disposicions transitòries

Primera

La prestació dels serveis regulats en el present reglament resta supeditada a les dotacions pressupostàries existents i disponibles en cada moment en els pressupostos municipals, llevat de les que es deriven de drets subjectius.

Segona

Els Serveis d'Atenció a l'Entorn Domiciliari que estiguin autoritzats a l'entrada en vigor d'aquest Reglament seguiran en vigor sense perjudici de la seva adaptació, si s'escau, a les condicions tècniques i/o econòmiques que puguin afectar-los-hi específicament.



No obstant això, els Serveis d'Atenció a l'Entorn Domiciliari 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 d'un nou servei, aliè a la prestació concedida inicialment
- d) Revisió de la prestació

Disposició final

Disposició final d'entrada en vigor

Aquest Reglament es publicarà en el Butlletí Oficial de la Província de Girona i no entrarà en vigor fins que s'hagi publicat completament el seu text i hagi transcorregut el termini previst en l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local.

TEXT CONSOLIDAT DEL REGLAMENT APROVAT EN SESSIÓ PLENÀRIA DE LA CORPORACIÓ MUNICIPAL DEL DIA 28 DE DESEMBRE DE 2022.

ENTRADA EN VIGOR DEL REGLAMENT EL DIA 21 DE GENER DE 2023.