

Aprovació: Ple del dia 8 de març del 2018
Publicació: BOPB del dia 6 de juny de 2018
Entrada en vigor: 7 de juny de 2018.

TEXT REFÓS DE L'ORDENANÇA PER REGULAR LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE SANT FRUITÓS DE BAGES

PREÀMBUL

I.- Exposició de motius

El Ple de l'Ajuntament, en sessió de 10 de març de 2010, va aprovar establir el servei municipal d'atenció domiciliària, aprovar la memòria justificativa, el projecte d'establiment i el Reglament del servei. (*Butlletí Oficial de la Província núm. 113. Annex I. Pàgines 139-144*), motiu pel qual és necessari adaptar-ho a la nova normativa i a les necessitats canviants de la societat.

Per tant, és necessari una nova normativa (ordenança) que ens diferenciï els tipus de servei d'ajut a domicili, quines són les prioritats de servei a realitzar, eines de valoració d'aquest servei, documentació a utilitzar, per tal de fer el procés més transparent i amb igualtat de condicions.

Aquesta ordenança establirà quines persones tenen accés o no a la prestació de servei.

De l'anterior es desprèn que les tècniques socials de l'Ajuntament, prèviament, han considerat la necessitat de modificar i/o substituir la normativa vigent constituïda per el Reglament dels serveis d'atenció domiciliària i substituir-lo per l'Ordenança per regular la prestació del servei d'atenció domiciliària.

II.- Marc legal i competencial

L'article 31 de la 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, estableix com a competències dels municipis, entre d'altres la de crear i gestionar els serveis socials necessaris, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la Cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent i complir les funcions pròpies dels serveis socials bàsics.

Als articles 16 i 34, de la Llei esmentada, es defineixen els serveis socials bàsics com el primer nivell del sistema públic de serveis socials constituint les àrees bàsiques de serveis socials la unitat primària de l'atenció social als efectes de la prestació dels

serveis socials bàsics. Aquesta àrea bàsica de serveis socials s'organitza sobre una població mínima de 20.000 habitants, prenent com a base el municipi.

Aquests serveis d'atenció domiciliària inclouen, entre d'altres, els serveis d'ajuda a domicili i la teleassistència.

El règim jurídic bàsic del servei i la posició jurídica de les persones usuàries es determina per aquesta Ordenança reguladora de la prestació del servei d'atenció domiciliària, per l'Ordenança de preus públics, per la Llei de Bases de Règim Local i per la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya i per la normativa sectorial de serveis socials, especialment per la Llei estatal 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, i la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, així com 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 servei no gratuïtes.

Capítol 1.- Disposicions generals

Article 1.- Objecte

- a) Constitueix l'objecte de la present Ordenança regular la prestació del servei d'atenció domiciliària al municipi de Sant Fruitós de Bages en situacions de dependència reconeguts per resolució de la Generalitat de Catalunya o bé en els casos de risc social d'acord amb els criteris dels serveis socials municipals.
- b) 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 de la present Ordenança resten assumits com a propis.

Article 2.- Definició del servei

2.1.- El servei d'atenció domiciliària constitueix un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis orientats a resoldre els problemes o limitacions de l'autonomia personal, que són prestats principalment en el domicili de les persones usuàries, col·laborant en la cura de la pròpia persona atesa i de la seva llar.

2.2.- El servei d'atenció domiciliària és un servei adreçat a atendre situacions personals i familiars de caràcter social i en cap cas a situacions de caràcter sanitari.

Article 3.- Objectius del servei

L'objectiu del servei 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 la finalitat de:

- 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.

Article 4.- Modalitats del servei

El servei d'atenció domiciliària comprèn dues modalitats:

- a) El servei d'ajuda a domicili que està constituït pel conjunt d'actuacions portades a terme en el domicili de les persones o famílies que es troben per motius físics, psíquics o socials, en situació de manca d'autonomia temporal o personal per poder realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana.

Aquest servei inclou les següents prestacions:

a.1) Serveis relacionats amb l'atenció de les necessitats domèstiques o de la llar: neteja, bugaderia, cuina o altres.

a.2) Serveis relacionats amb l'atenció personal, en les activitats de la vida diària.

b) Els serveis de teleassistència que constitueixen uns serveis que, amb la tecnologia adequada i el recolzament dels mitjans personals necessaris, ofereixen als usuaris una atenció permanent i a distància, assegurant una resposta ràpida a les eventualitats que els puguin sobrevenir durant les 24 hores del dia i tot l'any.

Article 5.- Àmbit d'aplicació

La present Ordenança serà d'aplicabilitat a persones físiques i nuclis familiars empadronats al municipi.

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

Capítol 2.- Tipologies dels serveis i persones beneficiàries

Article 6.- Servei d'atenció personal

6.1.- És un conjunt d'activitats que es realitzen al domicili i/o l'entorn del beneficiari i que ofereixen atenció a aquelles persones o famílies que per motius diversos no poden fer front a les activitats de la vida diària tot facilitant llur autonomia personal.

6.2.- Les tasques a desenvolupar al domicili i/ el seu entorn són les següents, d'acord amb el Pla de Treball (Annex 1) que s'aprovi:

- a) Atenció personal: suport a la higiene corporal, vestit, control de la medicació.
- b) Ajuda domèstica: suport en el manteniment i ordre de la llar, ajuda en els compres i la preparació d'aliments, repàs de la roba i altres tasques de característiques similars.
- c) Suport social: acompanyament en gestions diverses i visites al metge o a l'hospital.
- d) Educació per l'adquisició i/o recuperació d'hàbits: alimentaris, de neteja, cura personal i de la casa.

- e) Orientar els familiars en les tècniques de cura i atenció a la persona i a la casa.
- f) Acompanyar dins el domicili les persones grans i/o amb dependència, com a recurs de respir, adreçat a famílies cuidadores.

Article 7.- Servei d'àpats a domicili

És un servei complementari de l'anterior, mitjançant el qual es podrà oferir el dinar al domicili a aquelles persones que per motius de salut, invalidesa o aïllament es troben en dificultats per preparar-se els àpats.

Article 8.- Servei de neteja

8.1.- És un servei que es desenvolupa al domicili de l'usuari i que el portaran a terme professionals que s'encarregaran de la neteja del domicili, ja sigui de forma puntual, habitual o periòdica, i en algun cas de xoc. Així com ajuda o realització de la bugada.

8.2.- Les tasques que és realitzen al domicili són les següents:

- a) Ajuda o neteja quotidiana de l'habitatge.
- b) Ajuda o realització del rentat, planxat de roba.
- c) Suport a l'aprenentatge d'habilitats relacionades amb la cura i manteniment d'higiene de la llar.

Article 9.- Servei de teleassistència

El servei de teleassistència consisteix en una prestació garantida de l'àmbit dels serveis d'atenció domiciliària de la Cartera de Serveis Socials que va orientada a la població que en general en situació de risc social i/o dependència.

El Servei de teleassistència funciona mitjançant un terminal instal·lat al domicili de la persona i una unitat de control remot en format de penjoll o polsera que permet estar connectada de forma permanent amb el centre d'atenció. Es complementa amb serveis com les Unitats Mòbils, els dispositius de seguretat o el reforç en el seguiment de les persones més fràgils.

El Servei de teleassistència atén telefònicament les persones usuàries, a través del Centre d'atenció i de forma personalitzada amb visites domiciliàries dels Serveis

d'intervenció domiciliària, les Unitats Mòbils i el Departament d'instal·lació i manteniment de terminals i perifèrics

El servei de teleassistència inclou:

- a) La connexió permanent d'alerta les 24 hores del dia a la Central Receptora d'Alarmes.
- b) La connexió amb tots els serveis públics a fi de coordinar les emergències.
- c) L'atenció en situacions d'urgència mitjançant les Unitats Mòbils del servei.
- d) El control i seguiment, mitjançant agenda personalitzada, de la medicació i les incidències.
- e) El manteniment, seguiment i control de la Central i els terminals

Article 10- Beneficiaris dels serveis

10.1.- La teleassistència té un enfocament universal però són destinatàries principals les persones grans i/o amb manca d'autonomia personal, que viuen soles permanentment o durant gran part del dia, o bé que viuen amb altres persones que presenten idèntiques característiques d'edat o fragilitat.

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

El servei s'adreça a la població en general, però principalment es prioritzen persones amb les següents característiques:

- Ser major de 80 anys
- Patir malalties cròniques
- Viure sol i/o tenir manca de xarxa social i/o familiar
- Tenir dificultats de mobilitat i/o risc de patir caigudes freqüents

10.3.- Tipus de beneficiaris dels serveis de teleassistència:

a) USUARI TIPUS A: usuari titular del servei

És la persona que reuneix els requisits necessaris per a ser usuari del servei de teleassistència, segons l'article 10.2. En el seu domicili s'instal·larà un terminal i se li lliurarà un polsador.

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

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

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

És la persona que conviu amb el titular i necessita les prestacions i atencions que el servei proporciona, però que no té capacitat física, psíquica o sensorial per poder utilitzar per si mateix aquest servei i, per tant, no pot fer ús del polsador.

L'usuari es donarà de baixa quan el titular sigui baixa, tret que una altra persona que hi convisqui, sigui o no usuària del servei, en faci ús en nom seu.

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

Capítol 3.- Organització del servei d'atenció domiciliària

Article 11.- Formes de gestió

10.1.- El servei d'atenció domiciliària serà gestionat de forma directa per l'Ajuntament mitjançant la utilització dels seus recursos personals i materials o a través d'una empresa/entitat contractada, per a la prestació material del servei, segons el procediment establert a la Llei 9/2017, de 8 d'octubre, de contractes del sector públic.

10.2.- Sens perjudici del que disposa l'article anterior, l'Ajuntament en ús de la seva potestat d'autoorganització, podrà establir la creació de les entitats previstes a la legislació sobre règim local per a la gestió directa d'aquest servei.

10.3.- L'Ajuntament, 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 domiciliària.

Capítol 4.- Drets i deures

Article 12.- Drets de les persones usuàries

- a) Dret a accedir i gaudir dels serveis en condicions d'igualtat, quan compleixin els requisits establerts en aquest reglament per a ser-ne persona usuària.
- b) Dret a no ser discriminades per raó del lloc de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- 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 servei mentre estiguin en situació de necessitar el servei.
- e) Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats per l'Ajuntament.
- f) Renunciar a les prestacions i els serveis concedits, llevat que la renúncia afecti els interessos de menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- g) Dret a la confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- h) Rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions.
- i) Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si s'escau, hi puguin donar llur consentiment.
- j) Dret a accedir a llurs expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- k) Presentar suggeriments, obtenir informació i poder presentar queixes i reclamacions.

Article 13.- Deures de les persones usuàries dels serveis d'atenció domiciliària

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

Article 14.- Obligacions de l'Ajuntament

- a) Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per l'assignació de serveis i per a la seva correcta prestació.
- b) Rebre els usuaris potencials, identificar les necessitats i realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.

- c) Fixar els objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.
- d) Atendre les queixes, reclamacions i suggeriments que arribin per part de les persones usuàries 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 5.- Sistemes d'accés als serveis d'atenció domiciliària

Article 15.- Procediment d'accés

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 de la següent forma:

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

Article 16.- A sol·licitud de la persona interessada o del seu representant.

16.1.- Sol·licitud.

- a) La sol·licitud la presentarà la persona interessada o el seu representant davant els serveis socials d'atenció primària del municipi o per mitjans electrònics.
- b) A la sol·licitud s'acompanyaran els documents acreditatius de les seves circumstàncies econòmiques, socials, salut i familiars, als efectes de la seva valoració i determinació de les necessitats que permetran assignar el servei més adient.

16.2.- Valoració de sol·licitud.

Admesa la sol·licitud els/les professionals dels serveis socials municipals concertaran una entrevista amb el possible usuari/ària, i també es farà una visita al seu domicili, per verificar les circumstàncies socials i familiars i emetre un diagnòstic segons els protocols d'actuació aprovats per l'Ajuntament. (Annex 2)

16.3.- Proposta de resolució

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

16.4.- Resolució

- a) En base a la proposta esmentada a l'apartat anterior, l'òrgan competent dictarà la corresponent resolució d'atorgament o denegació dels serveis.
- b) Rebuda per la persona usuària la notificació d'atorgament dels serveis, aquest o el seu representant haurà de signar el corresponent pacte de treball assistencial de prestació dels serveis d'atenció a domicili, que serà requisit previ per a l'inici de la prestació del servei.
- c) Si la resolució és denegatòria dels serveis es notificarà a l'usuari tot assenyalant de forma motivada els motius de la desestimació. Si la persona usuària no està conforme amb la denegació podrà plantejar els recursos corresponents, sense perjudici que pugui formular la reclamació que estimi més convenient.

16.5.- 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 Atenció a les Persones en Situació de Dependència i per la seva normativa de desenvolupament.

A nivell municipal es prioritzaran aquelles persones amb un grau de dependència reconegut que no tenen un cuidador convivent al domicili, sense excloure en cap cas a la resta de persones amb un grau de dependència reconegut.

En el moment en què hi hagi sol·licituds en llista d'espera per accedir al servei d'ajut a domicili, s'aniran actualitzant la seva ordre de llista cada vegada que hi hagi una nova sol·licitud, passant al davant aquelles persones que tenen reconegut un grau de dependència i que no tenen familiar convivent. En cas de situacions iguals es tindrà en compte la data de la sol·licitud.

16.6.- Persones no integrades en el Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència. Valoració de sol·licituds del Servei d'atenció domiciliària Social.

Es poden identificar tres grans grups segons les característiques de la persona beneficiària de la intervenció, tot i que aquests poden combinar-se entre ells:

- a) Persones amb dependència sense grau reconegut per la LAPAD. Poden ser persones de totes les edats, amb o sense reconeixement oficial de discapacitat que tenen necessitats de suport personal a les activitats de la vida diària derivades de problemes aguts de salut, per exemple, una fractura de fèmur, o bé de problemes crònics de salut, per exemple, un deteriorament cognitiu lleu, els quals no han derivat en necessitats de suport personal suficientment importants per qualificar-ho com a situació oficial de dependència.
- b) Persones amb necessitats de suport a les activitats de la vida diària per factors socials. Es tracta de situacions en què l'existència de factors de naturalesa social, com poden ser la manca d'aprenentatge, els patrons culturals de referència, la pobresa o l'aïllament social, comporten una manca total o parcial del desenvolupament de les activitats de la vida diària.
- c) Menors amb dèficits d'atenció parental a les activitats de la vida diària. Es distingeixen dues situacions segons la presència o absència de factors de risc social que tenen el seu origen en causes principalment familiars.

A la primera situació, es troben menors que viuen en famílies que, per acció o per omissió, no cobreixen les seves necessitats posant en risc el seu desenvolupament o la seva adaptació social.

En canvi, a la segona situació no es detecten factors de risc social, però hi ha dificultats per assegurar una adequada atenció parental. Això pot passar, per exemple, en famílies monoparentals sense xarxa de suport que ha d'afrontar problemes de conciliació laboral.

L'instrument que utilitzarem per a valorar i puntuar aquestes sol·licituds és l'Escala de valoració del Servei d'atenció domiciliària. (Annex 3)

Article 17.- D'ofici, per iniciativa dels professionals de serveis socials del municipi.

17.1.- Valoració d'ofici

Els/les professionals de serveis socials de l'Ajuntament que detectin d'ofici una situació de necessitat efectuaran una primera valoració del cas a través del document estudi en profunditat i pla d'atenció social individual. (Annex 2)

17.2.- Sol·licitud

- a) Feta aquesta valoració els/les professionals de serveis socials del municipi es posaran en contacte amb el potencial usuari/ària o la seva família amb la finalitat que, si s'escau, omplin la corresponent sol·licitud de serveis.
- b) La conformitat de l'usuari/ària mitjançant la presentació de la sol·licitud de serveis és requisit necessari abans d'iniciar el procediment d'atorgament de serveis.
- c) A la sol·licitud s'acompanyaran els documents acreditatius de les seves circumstàncies econòmiques, socials, de salut i familiars, als efectes de la seva
- d) valoració i determinació de les necessitats que permetran assignar el servei més adient.

17.3.- Proposta de resolució

Els/les professionals dels serveis socials d'atenció primària determinaran la idoneïtat del servei i realitzaran una proposta concreta dels serveis a prestar, del pla de treball i de la intensitat de la prestació, així com de la participació de l'usuari/ària en el cost del servei en els termes establerts en les ordenances municipals corresponents.

17.4.- Resolució

- a) En base a la proposta esmentada a l'apartat anterior, l'òrgan competent de dictarà la corresponent resolució d'atorgament o denegació dels serveis.
- b) Rebuda per la persona usuària la notificació d'atorgament de serveis, aquest o el seu representant haurà de signar el corresponent contracte assistencial de prestació dels serveis d'atenció a domicili, que serà requisit previ per a l'inici de la prestació del servei.

Article 18.- Protecció de dades de caràcter personal

Les dades personals i familiars de la persona usuària 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, a les soles finalitats dels serveis a prestar, d'acord amb la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i en el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, aprovat pel R.D. 1720/2007, de 21 de desembre.

Capítol 6.- Finançament dels serveis

Article 19.- Consideracions generals

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

Per valorar el cofinançament del servei ens basarem en l'ordenança tipus de la Diputació de Barcelona.

Article 20.- 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 domiciliària 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 del preus públics aprovats per l'Ajuntament en les ordenances corresponents.

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

Article 21- Gestió i recaptació

Les persones obligades al pagament abonaran, els imports corresponents, amb la periodicitat, forma i en el lloc que s'estableixi en el corresponent pacte de treball assistencial, i d'acord amb l'ordenança corresponent.

Capítol 7.- De l'execució i finalització del servei

Article 22.- Execució del servei

- a) Signat el pacte de treball assistencial, els Serveis Socials municipals ho comunicaran de forma immediata a la persona encarregada de la prestació del servei.
- b) L'inici en la prestació del servei no podrà demorar-se més de 48 hores des de que la persona encarregada de la prestació del servei hagi rebut la comanda.
- c) Les altes, baixes i altres incidències que afectin al servei hauran de ser resoltes per la persona encarregada de prestar el servei en un termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement.

Article 23.- Reclamacions

Els usuaris/ries poden formular queixes, reclamacions o recursos a l'administració municipal, que haurà de resoldre de conformitat a la Llei 39/2015. ([Annex 4](#)).

Article 24.- Finalització de la prestació

La prestació del servei finalitzarà al produir-se alguna de les circumstàncies següents:

- a) La voluntat de l'usuari/ària o del seu representant legal.
- b) Transcurs del termini pactat en el contracte assistencial.
- c) Finalització de la situació de necessitat que va motivar la prestació del servei.
- d) Assignació a la persona usuària d'un recurs assistencial diferent.

- e) Defunció de l'usuari/ària.
- f) Incompliment greu i reiterat de les obligacions contractuals i del servei.
- g) El canvi de municipi de l'usuari/ària.
- h) La situació de risc greu per a la integritat física, psíquica i/o de salut del professional que presti el servei

Capítol 8.- Mecanismes de participació

Article 25.- De la participació dels usuaris

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

Article 26.- De la iniciativa social

26.1.-Es reconeix la iniciativa social de les entitats que treballen en el camp dels serveis socials d'atenció domiciliària, com a col·laboradors de l'acció pública de l'Ajuntament en els termes establerts a la Llei de Serveis Socials i la Llei de dependència.

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

Capítol 9.- Infraccions i sancions

Article 27.- Infraccions

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

Article 28.- Faltes lleus

Són faltes lleus:

- a) Les infraccions no qualificades com a greus o molt greus.
- b) No facilitar informació sobre els canvis en la situació personal, familiar, econòmica i social.
- c) No complir els acords sobre el servei concedit.
- d) No comunicar als responsables del servei l'absència del domicili, sense una justificació vinculada a una incidència

Article 29.- Faltes greus

Són faltes greus:

- a) La comissió de dues faltes lleus en el període sis mesos.
- b) No comparèixer davant l'òrgan que li ha atorgat el servei quan sigui requerit sense una justificació derivada d'una incidència.
- c) La manca de respecte l 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 30.- Faltes molt greus

Són faltes molt greus:

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

Article 31.- Sancions

31.1.- 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 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.

31.2.- 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-se especialment els criteris següents:

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

Article 32- Prescripció de les infraccions i sancions

D'acord amb l'article 30 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, les infraccions i sancions prescriuen en els terminis següents

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

Article 33.- Procediment

Els expedients sancionadors es tramitaran de conformitat a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú; pel que fa a la prescripció de les faltes i les sancions, en aquells aspectes no previstos en aquesta Ordenança es regularan per la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic de les administracions públiques.

Pàgina **18** de **39**

Disposició transitòria.

Els serveis d'atenció domiciliària 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-hi específicament.

No obstant això, els serveis 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 derogatòria.

Queda derogat el Reglament dels serveis d'atenció domiciliària, aprovat el 10 de març de 2010, pel Ple de l'Ajuntament.

Disposició final.

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

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

ANNEXOS DEL 1 AL 5

ANNEX 1. PLA DE TREBALL AMB L'USUARI/A

DADES DE L'USUARI/A

Nom:		Cognoms:	
Sexe:		Estat:	
Data naix:		Telèfon:	
Adreça:			
Responsable:			

DADES DEL SERVEI

1. Data d'inici de la prestació del servei

És un primer inici del servei: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Data 1r inici:
És modificació d'un servei ja iniciat:	Data modif.:

Durada = (indicar si és menor a un any)
La vigència normal serà d'1any i prorrogable si es considera necessari.

2. Dies i hores de prestació del servei previst (calendari):

Dies de la setmana de servei previst inicialment	<input type="checkbox"/> DI <input type="checkbox"/> Dm <input type="checkbox"/> Dc <input type="checkbox"/> Dj <input type="checkbox"/> Dv <input type="checkbox"/> Ds <input type="checkbox"/> Dg
Temps aproximat de dedicació del servei previst inicialment (*)	
Horari de servei previst inicialment - Interval aprox. del servei (*)	

(*) El temps aproximat de dedicació i horari indicat és un interval de temps aproximat (en fraccions de 15 minuts), essent el temps que es presta variable en funció de les circumstàncies del dia. És a dir, es destinarà el temps "adequat i necessari" per realitzar una sèrie d'ajudes i tasques descrites en aquest contracte, en els quals uns dies es destinarà més temps del previst i d'altres menys segons les circumstàncies.

3. Tasques a realitzar per al TF:

CURA PERSONAL		A ; M ; B
Higiene i cura del cos	Rentat corporal complet	
	Rentat de parts corporals	
	Afaitat	
	Hidratació de la pell	
	Rentar cabells	
	Canvi de bolquers	
	Vestir / Despollar	
	Aixecar del llit	
	Allitar	
	Canvis posturals	
	Ajuda psicomotriu	
	Altres:	
Supervisió alimentació	Suport preparació àpats	
	Compra	
	Orientació i control d'hàbits alimentaris	
	Ajudar a la ingesta	
	Supervisar i organitzar productes nevera i armaris	
	Altres:	
Ajudar i ensenyar hàbits	Organització vida domèstica	
	Horaris de menjar	
	Higiene	
	Altres:	
Afavorir relacions / Suport personal		
Acompanyaments fora de la llar		
Altres:		

4. Es recomana les següents tasques a realitzar pels familiars:

--

5. Cost del servei (prestació + gestió)

Es posa en coneixement de l'usuari que el preu del servei és de €/servei diari.
No obstant, la quota a abonar per l'usuari/ària és de €/servei diari.

Que s'abonarà mensualment, mitjançant domiciliació bancària, o el que estableixi l'ajuntament competent.

COST TOTAL MENSUAL (€)	SUBVENCIÓ MUNICIPAL (€)	DIFERÈNCIA A PAGAR PER L'USUARI (€)

En cas de que posteriorment es modifiqui el temps de dedicació de servei fixat en aquest contracte, caldrà afegir un nou annex a aquest contracte inicial amb aquesta modificació. Aquelles modificacions que no alterin el temps de dedicació de servei (canvis de treballadora familiar, horaris, etc.) no requeriran un nou annex.

6. Es posa en coneixement de l'usuari que:

Tant la treballadora familiar assignada inicialment, com l'horari i els dies de servei poden ésser canviats segons necessitats del servei, previ coneixement de l'interessat. L'ajuntament no és responsable de la negligència o mal ús dels possibles mitjans disposats en el domicili de l'usuari per a prestar el servei acordat. Així mateix, l'ajuntament quedarà exempt de qualsevol responsabilitat davant de l'usuari, per danys o perjudicis causats per qualsevol dels professionals que s'han assignat a aquest servei i per actuacions no contemplades dintre d'aquest contracte.

7. Deures de les persones usuàries i destinatàries del servei:

- Deure de facilitar les 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.
- Deure de complir els acords relacionats amb el servei d'atenció domiciliària i seguir el pla d'atenció social individual i les orientacions del personal professional i comprometre's a participar activament en el procés.
- Deure de comunicar els canvis que es produeixin en la seva situació personal i familiar.
- Deure a destinar les prestacions rebudes a l'objectiu per a les quals han estat concedides.
- Deure de retornar els diners rebuts indegudament o per error (si s'escau)
- Deure de participar en el cost del servei en les condicions que normativament s'estableixin, en cas d'impagament del servei (si s'escau) el servei podria ser interromput, i fins i tot cancel·lat.

- g) Deure d'observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i col·laboració.
- h) Deure de respectar la dignitat i el drets de les persones que presten i gestionen els serveis d'atenció domiciliària, com a persones i com a treballadors, i d'atendre les seves indicacions al respecte.
- i) Deure de respectar els horaris de prestació del servei.
- j) Deure de complir les normes i procediments del servei d'atenció domiciliària.

En cas d'incompliment de qualsevol apartat d'aquest contracte pot portar a la interrupció, i fins i tot, la cancel·lació del servei.

Signatures

Usuari/a o familiar responsable	Treballador/a familiar	Professional de referència de la gestió SAD
---------------------------------	------------------------	---

Lloc i data: _____

D'acord amb la Llei 15/99 de 13 de desembre, de Protecció de Dades de caràcter personal, s'informa a la persona interessada que les dades facilitades seran incloses en un fitxer automatitzar per al seu tractament informàtic. Així mateix, s'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, en els termes inclosos a la legislació vigent, mitjançant escrit presentat en el Registre de l'ajuntament.

Autoritzo a l'ajuntament, en l'àmbit de les seves competències, a fer ús de les dades personals facilitades, així com per a la tramesa d'informació general o específica que pugui ser del meu interès.

ANNEX 2: ESTUDI EN PROFUNDITAT I PLA D'ATENCIÓ SOCIAL INDIVIDUAL (PASI)

Zona / Municipi	Sant Fruitós de Bages
Núm. d'expedient	
Núm. Expedient SAD	
Treballador/a social	
Data d'obertura expedient	
Data de la demanda de servei	
Data Alta del servei	

DADES DE L'USUARI/A

Nom		Cognoms	
Sexe		Estat	
Data naixement		Telèfon	
Adreça:			
Responsable			

GENOGRAMA

A. ENTORN FÍSIC

Condicions de l'habitatge	Mancances de les adaptacions
<input type="checkbox"/> Solidesa i salubritat adequades <input type="checkbox"/> Solides i salubritat acceptables <input type="checkbox"/> Condicions que dificulten l'habitabilitat <input type="checkbox"/> Condicions inacceptables per a l'habitabilitat	<input type="checkbox"/> Necessitat d'adaptacions interiors per a AVD Possibilitat d'adaptació: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Barreres per a l'accessibilitat a l'exterior Possibilitat d'adaptació: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No

B. ESTRUCTURA DE SUPORT

Nucli de convivència

<input type="checkbox"/> Viu sol/a	<input type="checkbox"/> Viu en parella	<input type="checkbox"/> Viu amb altres familiars	<input type="checkbox"/> Altres situacions
<input type="checkbox"/> Es detecta situació de descurança		<input type="checkbox"/> Es detecta situació d'aïllament social	

Persona/es que assumeixen la cura i la intensitat horària (hores/mes)

<input type="checkbox"/> Cuidador/a familiar convivent	Hores/ mes -----
<input type="checkbox"/> Cuidador/a familiar no convivent	Hores/ mes -----
<input type="checkbox"/> Cuidador/a professional remunerat/da	Hores/ mes -----
<input type="checkbox"/> Cuidador/a remunerat/da no convivent	Hores/ mes -----
<input type="checkbox"/> Cuidador/a remunerat/da convivent	Hores/ mes -----
<input type="checkbox"/> Absència de cuidador/a	

Grau d'implicació de les famílies

<input type="checkbox"/> Molt elevat	<input type="checkbox"/> Elevat	<input type="checkbox"/> Moderat	<input type="checkbox"/> Lleuger	<input type="checkbox"/> Molt lleuger
--------------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	---------------------------------------

Valoració de l'estructura de suport

Capacitat cuidadora	Dèficits detectats	Cobertura atenció personal	Suport mobilitat
<input type="checkbox"/> Capaç <input type="checkbox"/> Capaç amb reforç <input type="checkbox"/> Risc claudicació <input type="checkbox"/> Claudicació	<input type="checkbox"/> Coneixements <input type="checkbox"/> Habilitats <input type="checkbox"/> Capacitat física <input type="checkbox"/> Estat emocional	<input type="checkbox"/> Suficient <input type="checkbox"/> Insuficient <input type="checkbox"/> Molt deficient	<input type="checkbox"/> Requereix transport adaptat <input type="checkbox"/> Suport insuficient desplaçaments exteriors

Suport mobilitat

Necessita ajudes tècniques al domicili (llit adaptat, cadires de rodes, etc.): <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
--

C. ALTRES SITUACIONS QUE CAL DESTACAR (de la persona a atendre)

<input type="checkbox"/> Discapacitat psíquica <input type="checkbox"/> Discapacitat sensorial <input type="checkbox"/> Discapacitat física <input type="checkbox"/> Trastorn mental sever <input type="checkbox"/> Pluridiscapacitat i pluripatologia que combini dificultats físiques, psíquiques, sensorials i/o malaltia mental <input type="checkbox"/> Persones amb trastorns de conducta i/o comprensió que dificultin la definició i seguiment d'un pla de treball <input type="checkbox"/> Persones desvinculades, amb dificultats per seguir un tractament, i que aquest incompliment suposi un risc <input type="checkbox"/> Persones i/o famílies que, davant situació risc o fragilitat, no acceptin l'ajuda, no reconeixin la necessitat o no consciència de la necessitat <input type="checkbox"/> Altres (descriure):

D.1 SERVEIS I PRESTACIONS

	Estat serveis/prestacions	En ús, data inici	Suport públic	Servei privat
SALUT	Mitjana o llarga estada sociosanitària			
	Mitjana o llarga estada -alta dependència psiquiàtrica			
	ATDOM			
	Pla serveis individualitzats (PSI salut mental)			
	PADES			
	Hospital de dia			
	Servei de rehabilitació comunitària en salut mental			
	Altres:			
SOCIA	SAD Treballadora familiar. Hores mes:			
	SAD Auxiliar de la llar. Hores mes			

Servei suport a l'autonomia de la llar. Hores mes:				
Àpats a domicili				
Menjador social				
Teleassistència				
Ajudes tècniques				
Transport adaptat				
Centre de dia				
Centre residencial discapacitats				
Llar residència / Llars amb suport en salut mental				
Residència estada temporal				
Centre ocupacional				
Centre especial de treball				
Escola integració / Escola especial				
Altres:				

D.2 INFORME MÈDIC

Grau deteriorament cognitiu: <input type="checkbox"/> Molt elevat <input type="checkbox"/> Elevat <input type="checkbox"/> Moderat <input type="checkbox"/> Lleuger <input type="checkbox"/> Molt lleuger
Presència d'algun tipus de contagi que requereixi mesures preventives determinades:

(Cal adjuntar una còpia de l'informe mèdic disponible a aquest Estudi en Profunditat)

E. VALORACIÓ GLOBAL

E.1 Problemàtica que motiva la demanda de servei d'atenció domiciliària

--

E.2 Conclusions de l'Estudi en Profunditat: Diagnòstic - Valoració Social

E.3 Recurs/os necessari/s segons Estudi en Profunditat

E.4 Recurs/os que es proposen i apliquen (del catàleg de serveis disponible)

Àmbit d'actuació del servei d'atenció domiciliària

Gent Gran

Infància i Família

Dependència

F. OBJECTIUS I SEGUIMENT

F.1 Objectius que es busquen aconseguir

F.2 Actuacions recomanades per a reforçar implicació dels familiars/persones cuidadores

F.3 Seguiment que es proposa realitzar d'aquest cas: cada quan i quant temps?

PROFESSIONAL TS

Nom: _____
Lloc i data: _____

Signatura:

ANNEX 3

Pertinença		
Criteris favorables de pertinença	Sí	No
1. Els problemes de salut de la persona beneficiària fan que aquesta requereixi suports personals (substitució parcial o total, orientació o supervisió) per desenvolupar activitats d'autocura o fer desplaçaments fora del seu domicili, imprescindibles i no delegables. Cas de tipus sociosanitari.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Es detecten oportunitats per a la recuperació/rehabilitació d'hàbits personals i socials d'activitats d'autocura, atenció a la llar o cura de menors.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. En el cas, es detecten oportunitats d'aprenentatge vinculades a les activitats d'autocura, atenció a la llar o a la cura de menors d'edat que no han estat desenvolupades per l'existència de problemàtiques socials	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Per evitar la descompensació del cas, es requereixen acompanyaments en gestions personals bàsiques, supervisió d'hàbits socials d'autocura, atenció a la llar o cura de menors d'edat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Els progenitors afronten necessitats puntuals de substitució en la cura de menors d'edat que no poden resoldre amb les alternatives al seu abast.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Té 1 o més		
Sí		
Criteris desfavorables de pertinença	Sí	No
1. Situacions en què estigui implicada una persona amb problemes de salut mental en situació de descompensació psiquiàtrica i no es compti amb el suport dels equips de salut mental.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. La persona o família beneficiària del servei, <i>tot i el treball fet per millorar la voluntarietat</i> , no ha signat l'acord d'acceptació del servei, on figuren els objectius de la intervenció, les condicions de prestació i els compromisos que han d'assumir les persones beneficiàries.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. La persona o família beneficiària del servei es nega a la prestació del servei tot i el treball fet per aconseguir-ne l'acceptació.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Les condicions d'habitabilitat de l'habitatge poden suposar un risc laboral per al professional que presta el servei i el servei no es pot donar en altres espais.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Es produeixen situacions d'hostilitat vers el professional que fa l'estudi de la situació.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sí	No en té cap
----	--------------

SAD social pertinent?

(Compleix com a mínim 1 criteri favorable i no en té cap de desfavorable.)

SAD Pertinent Sí / No

Priorització	
Criteri 1. Abast del diagnòstic social	
Rellevància del diagnòstic social que motiva la prestació del SAD Social	
Puntuació	
C1.0. No hi ha detecció de problemàtica social	1
C1.1. Manca d'autonomia personal. Es detecta esgotament del cuidador principal. Risc d'aïllament social.	2
C1.2 Dificultat d'atenció a menors d'edat. Hi ha presència de progenitors que necessiten suport per complementar l'organització familiar	3
C1.3. Persones en situacions d'exclusió social. Es detecta situació greu de descurança. No hi ha presència de persona cuidadora, la que hi ha està en situació de claudicació o li manquen habilitats.	4
C1.4. Menors d'edat en situació de risc social; progenitors amb manca d'habilitats en la cura. Persones grans que requereixen intervenció urgent.	5
Criteri 2. Empitjorament de la situació social	
Probabilitat que la integritat física o psicosocial (de la persona usuària o l'entorn sigui alterada o evolucioni malament si NO es fa la intervenció.	
Puntuació	
C2.0. No hi ha indicis de risc per a la integritat física o psicosocial de cap personal	1
C2.1. Hi ha indicis de risc lleu per a la integritat de la persona beneficiària o d'altres del seu entorn.	2
C2.2. Hi ha indicis de risc greu per a la integritat de la persona beneficiària o d'altres del seu entorn.	3
C2.3. Hi ha indicis fonamentats de risc greu imminent per a la integritat de la persona beneficiària o d'altres del seu entorn.	4
C2.4. Hi ha certesa de risc greu imminent per a la integritat de la persona beneficiària i d'altres del seu entorn.	5
Criteri 3. Capacitat de la intervenció per millorar la situació social	
Probabilitat que la situació social global millori amb la prestació SAD social (pronòstic positiu).	
Puntuació	

C3.0. El servei no pot millorar la situació social.	1
C3.1. El servei no pot mantenir la situació o evitar que es compliqui més.	2
C3.2. El servei pot millorar lleugerament la situació (5-50%).	3
C3.3. El servei pot millorar molt la situació (55-90%).	4
C3.4. El servei pot millorar de forma absoluta i total la situació (>90%).	5
Criteri 4. Disposició i disponibilitat de familiars o similars com a alternativa	
Té en compte la disponibilitat d'altres possibles opcions que permeten mantenir l'estabilitat del cas, incloent la prestació de l'atenció per part d'algun membre de la família o entorn més proper.	Puntuació
C4.0. L'única alternativa és la institucionalització, tot i que la família o la persona no ho contemplen com a opció.	1
C4.1. La família té capacitat de mantenir la situació estable.	2
C4.2. La família necessita suport per mantenir la situació estable. ↑	3
C4.3. La família necessita suport intens per mantenir la situació estable. ↑↑	4
C4.4. La família amb alt risc de claudicació necessita suport molt intens per mantenir la situació estable. ↑↑↑	5

Puntuació total (suma de punts obtinguts) Criteris 1, 2, 3 i 4

Criteri 5. Intensitat de la prestació SAD social	
Nombre d'hores mensuals necessàries per fer la prestació de SAD social.	Puntuació
C5.0. Més de 20 hores al mes.	1
C5.1. De 15 a 20 hores al mes (3h-5h/set.).	2
C5.2. De 10 a 14 hores al mes (2h-3h/set.).	3
C5.3. De 5 a 9 hores al mes (1h-2h/set.).	4
C5.4. Menys de 5 hores al mes (<1h/set.).	5

Puntuació total (suma de punts obtinguts) Criteris, 1, 2, 3, 4 i 5

En cas que hi hagi llista d'espera aquesta anirà per ordre de puntuació amb l'escala de valoració del SAD social. S'actualitzarà en cada moment que s'entri una sol·licitud.

ANNEX 4: FULL SEGUIMENT INCIDÈNCIES (NO CONFORMITATS)

Aquest tipus de formularis són de tipus intern, és a dir, registraran situacions que són detectades, principalment, pels propis professionals del Consell Comarcal del Bages, o comunicades per l'usuari. Tots els processos indicats impliquen i necessiten de la màxima participació i rigor de tots els responsables del Consell Comarcal del Bages (que són responsables de detectar, identificar i comunicar les incidències, les desviacions o les reclamacions dels usuaris "no conformitats").

Incidències

En aquesta tipologia s'inclouran les incidències que sorgeixin durant el servei. Aquestes seran comunicades als professionals de serveis socials de l'Ajuntament de Sant Fruitós de Bages. Un cop anotada la desviació en el full resum de control, es farà el corresponent informe.

Desviacions (incompliment del servei estipulat en el contracte).

Qualsevol persona de l'Ajuntament de Sant Fruitós de Bages que detecti una desviació haurà de comunicar-ho. Serà el professional de referència qui solucionarà o designarà el responsable per solucionar la incidència detectada i si cal fer-ne un seguiment. Un cop anotada la desviació en el full resum de control, es farà el corresponent informe.

Reclamacions d'usuaris/es

Tota insatisfacció expressada per l'usuari, basada en l'incompliment de compromisos adquirits, en actuacions deficientes, o una mala interpretació de l'usuari. Un cop anotada la desviació en el full resum de control, es farà el corresponent informe. Tota reclamació d'un usuari haurà de tenir sempre un seguiment associat. Al cap de dos dies de la reclamació de l'usuari/a, aquest/a hauria de rebre una resposta de l'Ajuntament de Sant Fruitós de Bages informant-lo de les mesures preses o de l'estat de la seva reclamació.

Aquests formularis tenen per objectiu ajudar a millorar la capacitat de resposta i resolució de les diferents problemàtiques que es detectin en la prestació del servei.

Així des de l'Ajuntament de Sant Fruitós de Bages es recollirà i disposarà d'informació, tant dels problemes que es detectin en la prestació dels serveis, com de l'adequada resolució (és a dir, facilitant una visió global i integral de les anomalies detectades en la prestació del servei). Tots aquests instruments han de possibilitar que es prenguin les mesures adequades en el menor temps possible.

A continuació, s'adjunta:

Pàgina 33 de 39

- 1.- Un model de full/fitxa individual per a cada "No conformitat" que es detecti.
- 2.- Un model de full resum de control de totes les "No conformitats" detectades.

INFORME DE NO CONFORMITAT		NÚM:	
Àrea:			
Núm. Expedient:			
Usuari/a:			
Emissor:			
Responsable:			
Data i Hora:			
Tipificació de la incidència: <input type="checkbox"/> I= Incidència <input type="checkbox"/> D= Desviació <input type="checkbox"/> R= Reclamació usuari			
Importància de la incidència: <input type="checkbox"/> Lleu <input type="checkbox"/> Moderada <input type="checkbox"/> Greu			
Descripció:			
DIRECCIÓ ASSIGNADA:			
RESPONSABLE ASSIGNAT:			
RESSOLUCIÓ ADOPTADA:			
TERMINI DE RESSOLUCIÓ		Signatura i data:	
SEGUIMENT EN 48H:	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si	Data:
SEGUIMENT TANCAMENT EFECTIU:	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si	Data:
RESULTAT ACCIÓ:	<input type="checkbox"/> Satisfactori	<input type="checkbox"/> Insatisfactori	

COMUNICAR RESULTAT A:
OBSERVACIONS I CONCLUSIONS:
MESURES DE FUTUR A IMPLANTAR:
SUPERVISAT PER:



Ajuntament de
Sant Fruitós de Bages



FULL RESUM DE CONTROL NO CONFORMITATS

Núm. No Confor mitat	Data detecció	Núm. Exp/ Usuari/a	Descripció	Tipologia Gravetat	Actuació Correctora adoptada	Seguiment efectiu resolució			Resolució		Avaluació de la mesura correctora i conclusions per a implantar nous procediments o actuacions futures de millora contínua
						No	Si	Data resol	Satisfactòria	No Satisfactòria	



Ajuntament de
Sant Fruitós de Bages



(Registre: R= Reclamació; I= Incidència; D= Desviació)

ANNEX 5. QÜESTIONARI GENÈRIC D'AVALUACIÓ DE LA QUALITAT EN EL SAD

Zona / Municipi	Sant Fruitós de Bages
Núm. d'expedient	
Treballador/a social	
Data d'obertura expedient	
Data inici de servei	
Data que es fa la valoració	

DADES DE L'USUARI/A

Nom:		Cognoms:	
Sexe:		Estat:	
Data naix:		Telèfon:	
Adreça:			
Responsable:			

1. Com va conèixer aquest servei?

Treballador/a social Fills/es Altres familiars i coneguts Altres No sap

2. Com han ajudat aquests serveis a millorar la seva situació?

Molt Bastant Normal / Regular Poc Gens

En cas de que la resposta sigui Poc o Gens, indicar per què:

3. Ha satisfet el servei rebut les expectatives personals?

Molt Bastant Normal / Regular Poc Gens

4. Com valora el servei que vostè ha rebut durant l'últim any?

Molt bo Bo Regular Deficient Molt deficient

En cas de que la resposta sigui deficient o molt deficient, indicar el motiu:

5. Existeix algun aspecte del servei que rep que li agradaria que millorés?

Descriure quin aspecte i per què:

6. Vostè necessitaria que li donessin un altre servei?

Descriure quin servei i per què:

7. Si no tingués aquest servei, com ho faria?

Descriure com:

8. Ha tingut alguna incidència en el servei o algun motiu de queixa:

Sí No

En cas afirmatiu, descriure motiu:

8.1. Quina ha estat la resposta per resoldre la incidència?

Molt satisfactòria Satisfactòria Regular Dolenta Nul.la

8.2. Quin ha estat el temps de resposta per resoldre la incidència?

Molt ràpida Ràpida Normal Lenta Molt lenta

Lloc i data: _____

Signatura de l'usuari/a

L'Alcalde
(Signat i datat electrònicament)