

REGLAMENT DE PRESTACIONS DEL PROGRAMA MUNICIPALS DE SERVEIS A DOMICILI

ESBORRANY Versió Final (Octubre 2021)

AJUNTAMENT DE GRANOLLERS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS



PREAMBUL.....

TITOL I. DISPOSICIONS GENERALS

- **ARTICLE 1.** OBJECTE
- **ARTICLE 2.** DEFINICIÓ DEL SERVEI
- **ARTICLE 3.** OBJECTIUS DEL SERVEI
- **ARTICLE 4.** PRINCIPIS
- **ARTICLE 5.** TIPUS DE PRESTACIONS QUE CONFORMEN ELS SSAD
- **ARTICLE 6.** ÀMBIT D'APLICACIÓ I FORMES DE GESTIÓ
- **ARTICLE 7.** PERSONES BENEFICIÀRIES
- **ARTICLE 8.** CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS DE SSAD

TITOL II. TIPOLOGIES DE SERVEIS

- **ARTICLE 9.** TIPOLOGIES DELS SERVEIS

TITOL III. DRETS I DEURES

- **ARTICLE 10.** DRETS DE LES PERSONES BENEFICIÀRIES DELS SERVEIS
- **ARTICLE 11.** DEURES DE LES PERSONES BENEFICIÀRIES
- **ARTICLE 12.** OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT DE GRANOLLERS
- **ARTICLE 13.** SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

TITOL IV. ACCÉS ALS SERVEIS SSAD

- **ARTICLE 14.** PRESCRIPTORS DELS SERVEIS SSAD
- **ARTICLE 15.** REQUISITS GENERALS D'ACCÉS ALS SSAD
- **ARTICLE 16.** FORMES D'ACCÉS AL SERVEI
- **ARTICLE 17.** PROCEDIMENT D'URGÈNCIA
- **ARTICLE 18.** VALORACIÓ DEL SERVEI I LLISTA D'ESPERA
- **ARTICLE 19.** SITUACIONS D'EXCLUSIÓ PER MANCA DE VIABILITAT DEL SERVEI
- **ARTICLE 20.** RESOLUCIÓ
- **ARTICLE 21.** FORMALITZACIÓ

TITOL V. FINANÇAMENT

- **ARTICLE 22.** FINANÇAMENT DEL SERVEI
- **ARTICLE 23.** DETERMINACIÓ DE LA PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES EN EL FINANÇAMENT

TITOL VI. RÈGIM DE REVISIÓ , INTERRUPCIÓ , BAIXA TEMPORAL I BAIXA DEFINITIVA

- **ARTICLE 24.** INTERRUPCIÓ I BAIXA TEMPORAL
- **ARTICLE 25.** REVISIÓ O MODIFICACIÓ DEL SERVEI
- **ARTICLE 26.** CAUSES DE FINALITZACIÓ DE LA PRESTACIÓ
- **ARTICLE 27.** PROCEDIMENT DE FINALITZACIÓ DE LA PRESTACIÓ

TITOL VII. PROTECCIÓ DE DADES

- **ARTICLE 28.** PROTECCIÓ DE DADES

TITOL VIII. RÈGIM SANCIONADOR: INFRACCIONS I SANCIONS

- **ARTICLE 29.** INFRACCIONS
- **ARTICLE 30.** INFRACCIONS LLEUS
- **ARTICLE 31.** INFRACCIONS GREUS
- **ARTICLE 32.** INFRACCIONS MOLT GREUS
- **ARTICLE 33.** SANCIONS
- **ARTICLE 34.** PRESCRIPCIÓ DE LES INFRACCIONS I SANCIONS
- **ARTICLE 35.** PROCEDIMENT SANCIONADOR

TITOL IX. MECANISMES DE PARTICIPACIÓ

- **ARTICLE 36.** MECANISMES DE PARTICIPACIÓ

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

DISPOSICIÓ FINAL



PREÀMBUL.- EXPOSICIÓ DE MOTIUS I MARC LEGAL

Alguns dels factors socials que estan impulsant un canvi en la modificació i ampliació de l'oferta de la cartera de serveis socials són:

- L'augment demogràfic progressiu de la gent gran, com a conseqüència d'un increment de l'esperança de vida, que ha provocat la modificació de la piràmide d'edat a la nostra societat.
- Els canvis en les relacions familiars com a agents de protecció i de cura de les persones grans.
- El desenvolupament progressiu dels serveis socials, sobretot en el món local amb l'aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de la promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones amb dependència (endavant, LAPAD).

La voluntat de les persones de romandre el major temps possible en el seu domicili i en el seu entorn, mantenint la xarxa social de referència que han tingut tota la seva vida, és un tema prioritari en la consideració i determinació dels serveis de suport a aquestes persones en la seva progressiva dependència.

L'any 2006 es va aprovar la Llei estatal 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, que ha estat una norma cabdal en la regulació de les condicions bàsiques de promoció de l'autonomia personal i d'atenció a les persones en situació de dependència amb la col·laboració i participació de totes les administracions públiques, optimitzant els recursos públics i privats disponibles, a través de la configuració d'un dret subjectiu que es fonamenta en els principis d'universalitat, equitat i accessibilitat de les persones usuàries. La norma configura el Servei d'ajut a domicili com aquelles actuacions dutes a terme en el domicili de les persones en situació de dependència a fi d'atendre les seves necessitats de la vida diària, prestades per entitats o empreses, acreditades per a aquesta funció.

La Llei de Serveis Socials, aprovada pel parlament de Catalunya en data 3 d'octubre de 2007, esdevé un important pas endavant en l'àmbit català, en el reconeixement dels drets socials, tant en l'àmbit de la igualtat, com en el foment de la solidaritat, garantint l'atenció prioritària a les persones que, per motius d'edat, dependència, situació de risc o vulnerabilitat, necessiten els serveis socials per compensar els dèficits que experimenta la seva qualitat de vida.

Els serveis d'atenció domiciliària, que inclou el servei d'ajuda a domicili i el servei de tecnologies de suport i cura, (afegir altres que s'incloguin en el Reglament), que són objecte del present Reglament, formen part de la Cartera de Serveis Socials de Catalunya que es troba regulada mitjançant el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, en desenvolupament de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials,.

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

La Llei de l'organització comarcal de Catalunya (Decret Legislatiu 4/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el text refós), en el seu article 25.1.b), estableix que la comarca exercirà les



competències que li atribueixin les Lleis del Parlament. A l'article següent dicta que els consells comarcals han de vetllar per tal que, en els municipis del seu àmbit territorial, es duguin a terme,

amb nivells de qualitat homogenis, els serveis, les activitats i les prestacions que, d'acord amb els articles 66 i 67 del text refós de la Llei Municipal, són competència local.

La normativa sectorial en aquesta matèria és la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. Aquesta Llei pretén garantir el principi d'universalitat d'accés als serveis socials conjuminant el dret d'igualtat a l'accés amb l'atenció prioritària a les persones que més ho necessiten, i amb un finançament majoritàriament públic.

L'article 16 de la Llei 12/2007 esmentada defineix els serveis socials bàsics com el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat als usuaris i als àmbits familiars i social. També estableix que s'inclouen en aquest nivell els equips bàsics, els serveis d'ajuda a domicili i de teleassistència i els serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.

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

Altrament, i pel que fa a l'organització territorial, estableix en l'art. 34 que les àrees bàsiques de serveis socials són la unitat primària d'atenció social als efectes de la prestació dels serveis socials bàsics, determinant que s'organitza sobre una població mínima de vint mil habitants.

L'àrea bàsica de Serveis Socials té atribuïdes funcions de programació, prestació i gestió de serveis socials d'atenció primària. L'atenció domiciliària és un servei bàsic del sistema d'atenció a la dependència, no obstant aquesta regulació del servei d'atenció domiciliària (endavant SAD) no esgota la possibilitat d'altres serveis municipals d'assistència personal que puguin suposar una millora innovadora i complementària d'atenció de les persones i les seves necessitats quotidianes i vitals, dins del marc de competències de les administracions locals.

Pel que fa als principis de bona regulació de l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques:

- En primer lloc, ha de subratllar-se que aquest Reglament es basa en el **principi de necessitat** d'establir un marc comú regulador del SAD donada la manca d'actualització de l'anterior normativa municipal i l'interès general d'aquesta matèria dins del Sistema Públic Català de Serveis Socials.
- En quant al **principi de proporcionalitat**, la iniciativa que es proposa conté la regulació imprescindible per a atendre la necessitat a cobrir amb la norma, després de constatar que no existeixen altres mesures menys restrictives de drets, o que imposen menys obligacions als destinataris.
- El **principi de seguretat jurídica** s'exerceix atès que la redacció és coherent amb la resta de l'ordenament jurídic, nacional i de la Unió Europea, per a generar un marc normatiu estable, predictable, integrat, clar i de certitud, que faciliti el seu coneixement i comprensió i,
-



en conseqüència, l'actuació i presa de decisions de les persones usuàries, professionals i empreses de SAD.

- Els **principis de participació i transparència** han sigut tinguts en compte en la redacció i elaboració del present document, havent sigut sotmès el text d'esborrany de la instrucció a la consideració pública.
- S'han posat en pràctica els **principis d'eficàcia i eficiència** dissenyant una normativa que eviti càrregues administratives innecessàries o accessòries i racionalitzant en la seva aplicació la gestió dels recursos públics.

El SAD és una prestació comunitària, inserida en la política general de serveis socials, de caràcter complementari i transitori, que no eximeix a la família de les seves responsabilitats i que, a través de personal qualificat i supervisat, presta ajuda a famílies o persones soles, amb dificultats per mantenir o restablir el seu benestar físic, social i psicològic, proporcionant-los la possibilitat de continuar en el seu entorn natural mentre sigui possible i convenient, i que mai vindrà a suplir altres serveis públics o privats de caràcter permanent referits a la salut, habitatge, etc.

El Programa d'Ajuda a domicili requereix d'una organització i infraestructura que permetin un funcionament ampli i profund. No és una prestació d'oferta i demanda lineal i superficial, sinó un servei d'intervenció deliberada i planificada, amb un principi i una fi, que requereix diversos nivells de professionals i treballadores/es que han d'actuar de manera interdisciplinària i coordinada.

A més, cal assenyalar que aquesta iniciativa de modificació del Reglament no implica directament un increment del cost anual que es té previst en els Pressupostos per a la prestació del Servei d'ajuda a domicili, tot i que si pot coincidir amb demandes de major necessitat de serveis que son tractades formalment en les negociacions pressupostàries.

Per tot això s'elabora el present Reglament, que té per finalitat oferir a les persones que vulguin ser beneficiàries uns elements definitoris, clars i operatius, on quedin clars els seus drets i deures.

TÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte

1. L'objecte d'aquest Reglament és la regulació dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària (en endavant, SSAD) per tal de donar atenció a les persones en situació de risc social, d'acord amb els criteris dels serveis socials bàsics municipals i/o a les persones en situació de dependència reconeguda per la Generalitat de Catalunya, així com els requisits d'accés establerts en aquest mateix text. Els serveis objecte d'aquest reglament són desenvolupats a Granollers per part de l'Ajuntament de Granollers.
2. El present reglament defineix les tipologies actuals dels SSAD, però també serà d'aplicació a d'altres fórmules que es puguin desenvolupar en un futur.
3. De conformitat amb el que estableix l'article 159.3 del Reglament d'obres, activitats i serveis, aprovat per Decret 179/1995, de 13 de juny, els serveis objecte del present reglament resten assumits com a propis.



Article 2. Definició del Servei.

1. Els SSAD és un conjunt organitzat i coordinat d'accions i prestacions que es realitzen a la llar de la persona usuària, per 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. Aquest conjunt de prestacions es realitzen mitjançant recursos i personal qualificat i supervisat, amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida de persones i/o unitats de convivència, proporcionant-los atencions preventives, assistencials, socioeducatives i rehabilitadores en el seu entorn habitual.

2. Els serveis socials d'atenció domiciliària són un conjunt de prestacions adreçades a atendre situacions personals i familiars de caràcter social i en cap cas a situacions de caràcter sanitari.

Article 3. Objectius del servei.

La finalitat dels SSAD és promoure una millora en la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes usuàries/es del servei, tot potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari, amb els objectius 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. Principis.

El SSAD de l'Ajuntament de Granollers és un servei centrat en la persona i es fonamenta en els següents principis:

- El respecte i la dignitat en el tracte a les persones usuàries.
- La seguretat en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció (pràctiques segures de treball) i la seguretat quant a preservar el domicili de la persona usuària.
- La privacitat de la persona usuària i del seu domicili.



- La confidencialitat de totes les dades referents a la persona usuària.
- L'autonomia. Es fomentarà i potenciarà les capacitats de la persona per tal de preservar el màxim de temps possible el seu espai vital per tal de romandre al seu entorn.
- La participació: Les persones usuàries i el seu entorn cuidador seran informades i convidades a participar en les decisions sobre el servei que els afectin directament sempre que sigui possible.
- La personalització del servei, ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment.
- Reconeixement de l'entorn cuidador, en cas d'existir, com a persones importants en la presa de decisions i en els processos avaluadors.
- La qualitat del servei entesa com a un procés de millora continua.
- L'eficàcia i l'eficiència en la gestió del mateix, per assolir els objectius de l'atenció a domicili.

Article 5. Tipus de prestacions que conformen els SSAD.

El SSAD està format per:

A) Servei bàsic d'Ajuda a Domicili (en endavant SAD):

- Atenció personal: L'atenció personal és el servei que es dirigeix fonamentalment a la cura en la seva llar de la persona o persones ateses i a promoure la integració en el seu entorn, a recolzar i assessorar al cuidador no professional, depenent del perfil i necessitats de la persona usuària, així com dels objectius proposats en cada cas. La prestació de caràcter personal podrà incloure diferents tipus de tasques. Les tasques a realitzar són de tipus:
 1. Assistencials
 2. Educatives
 3. Socialitzadores
 4. Preventives
- Acompanyaments fora de la llar per la relació amb exterior i amb entorn.
- El servei de neteja de la llar: inclou les actuacions de caràcter domèstic. Són activitats i tasques adreçades fonamentalment a la cura de la llar com a suport a l'autonomia personal i de la unitat de convivència. Poden formar part d'aquestes actuacions les activitats i tasques de preparació del menjar en el domicili, les compres domèstiques, el rentat i cura de la roba en el domicili, la neteja de la llar, la neteja de xoc i els petits manteniments, com ara canvis de bombetes o ampolles de butà. La neteja de la llar comprèn únicament la neteja dels espais que s'utilitzen en el desenvolupament de la vida diària de la persona beneficiària. Aquest servei no inclou els patis exteriors, zones comunitàries o veïnals, tals com escales, patis de la comunitat o altres.

B) Servei d'àpats a domicili: El servei integral d'àpats a domicili actua de forma preventiva i assistencial amb l'objectiu de garantir als usuaris/es una alimentació suficient, equilibrada, personalitzada i adaptada a prescripció mèdica quan cal.

C) Teleassistència: És servei preventiu i de proximitat que ofereix suport a les persones per a continuar vivint en el seu entorn habitual, possibilitant una atenció immediata davant de situacions de crisi o d'emergència sociosanitària, i realitzant una tasca preventiva que s'articula a través de dispositius de seguretat per prevenir riscos a la llar i sobre la salut de la persona, trucades i visites



personalitzades segons el pla d'atenció establert, i consells adreçats a promoure l'envelliment actiu i saludable de totes les persones usuàries.

Article 6. Àmbit d'aplicació i formes de gestió.

1. L'àmbit d'aplicació d'aquest reglament són els serveis d'atenció domiciliària que presta l'Ajuntament de Granollers.
2. El SAD es gestionarà en qualsevol de les modalitats previstes per la normativa vigent aplicable per a la prestació de serveis des del sector públic.
3. Sens perjudici del que disposa el punt anterior, l'Ajuntament de Granollers 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.
4. L'Ajuntament de Granollers 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.

Article 7. Persones beneficiàries.

Són persones destinatàries del SSAD les persones empadronades al municipi de Granollers, de totes les franges d'edat i famílies que, per motius físics, psíquics o socials, es trobin en situació de manca d'autonomia temporal o permanent, problemàtiques familiars especials, negligència o incapacitat per poder fer les tasques habituals de la vida quotidiana i portar un desenvolupament personal i familiar adequat.

a) Persones usuàries del Servei D'atenció a Domicili que es trobin en alguna de les següents situacions:

- Persones en situació de dependència reconeguda (en el marc d'elaboració del pla individual d'atenció «PIA») o sense dependència reconeguda però en situació de risc o necessitat
- Viuen soles i no tenen suport soci-familiar permanent per atendre les seves activitats bàsiques i instrumentals per la vida diària.
- Viuen amb altres persones que no poden atendre la totalitat de les seves necessitats bàsiques, o els hi cal un suport.
- Manca de capacitat o hàbits per l'auto-cura i en la relació amb l'entorn.
- Manca de capacitat o hàbits per l'organització de la llar, familiar i per l'atenció als membres de la família, especialment dels infants i la seva relació amb l'entorn.
- Menors en risc per negligència o inadaptació.
- Dificultats per la integració en el medi social.
- Persones fràgils amb xarxa de suport insuficient o sense xarxa de suport.
- Estrès addicional del cuidador o cuidadora per la cura d'un menor.
- Persones en situació de dependència funcional temporal per raons de salut, amb xarxa de suport insuficient o sense xarxa de suport.
- Persones amb manca d'autonomia personal i/o dependents que no tenen reconeguda la situació dependència segons estableix la Llei 39/2006, del 14 de desembre (LAPAD), per no arribar al grau mínim que estableix la llei.



- Risc de negligència i/o claudicació de la xarxa de suport.
- Qualsevol altra situació de risc social que el professional de referència valori de forma motivada i basada en instruments estandarditzats de diagnòstic.

b) Persones usuàries del servei d'àpats a domicili:

Persones que no tenen suport familiar i social, i tenen dificultats o manca d'autonomia a l'hora de seguir una alimentació correcta, perquè puguin rebre al domicili un àpat diari dietèticament adequat a les seves necessitats alimentàries.

c) Persones usuàries del Servei de Teleassistència

El servei de teleassistència s'adreça a la població en general, però principalment es prioritzen persones amb les següents característiques relacionades amb la manca de xarxa social i/o familiar, malaltia, discapacitat i/o dependència:

- Que requereixen suports per a la seva seguretat i independència a la seva llar.
- En risc de soledat, aïllament o perill.
- En risc d'accident, caigudes o pèrdues de consciència.
- Amb dificultats de mobilitat.
- Amb malalties que generin riscos com diabetis, hipertensió, cardiopaties, bronquitis, asma, entre d'altres.
- Amb limitacions temporals a la seva autonomia.
- En situació de demències lleus o amb indicis i senyals d'oblits.
- En processos de llarga durada de rehabilitació física, cognitiva i/o funcional.
- Que poden incórrer en riscos per a la seva salut dins i fora de la llar.

Article 8. Característiques dels Serveis de SSAD

- Públic, la seva titularitat correspon a l'Ajuntament de Granollers.
- Universal, s'adreça a les persones empadronades a Granollers en condicions d'igualtat, equitat i justícia redistributiva, sempre i quan es trobin en alguna o algunes de les situacions que preveu aquest reglament.
- Integral, donen una resposta global a les necessitats personals i familiars.
- Domiciliari, es realitza preferentment en el domicili de les persones i és complementari a la xarxa familiar i a altres xarxes no professionals de suport personal i social.
- Integrador, facilita la relació de les persones i/o unitats de convivència amb la seva xarxa social.
- Normalitzador, afavoreix la inserció de les persones en el seu entorn habitual, utilitzant els recursos normalitzats existents, sempre que sigui possible.
- Educatiu, afavoreix l'adquisició i desenvolupament de les capacitats i habilitats de la persona promovent la presa de decisions.
- Preventiu, per evitar situacions de risc social o de deteriorament de la persona.
- Temporal, la duració del servei es manté fins l'assoliment dels objectius fixats en el pla d'atenció social individual, familiar o de convivència.
- Professional, es presta per personal qualificat.



- Assistencial, per atendre i donar suport a les activitats bàsiques de la vida diària.
- Complementari a la xarxa familiar i a d'altres xarxes no professionals de suport personal i social.
- Polivalent, consideren conjuntament els aspectes relatius a la prevenció, l'atenció, la promoció i la inclusió social.

TÍTOL II. TIPOLOGIES DELS SERVEIS .

Article 9. Tipologia dels Serveis.

En el marc dels SSAD es desenvolupen diversos tipus de serveis que determinaran les tasques concretes.

1. El Servei d'Ajuda a domicili (SAD) que inclou diferents tipologies de serveis:

Atenció personal.

- Atenció personal: suport a la higiene corporal, vestit, control de la medicació.
- 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.
- Suport social: acompanyament en gestions diverses i visites al metge o a l'hospital.
- Educació per l'adquisició i/o recuperació d'hàbits: alimentaris, de neteja, cura personal i de la casa.
- Orientar els familiars en les tècniques de cura i atenció a la persona i a la casa.
- Acompanyar dins i fora del domicili les persones destinatàries del servei.

Servei de neteja.

El servei d'ajuda a la llar té per finalitat mantenir en condicions acceptables d'higiene, de salubritat i d'habitabilitat la llar de la persona beneficiària.

2. El servei d'àpats a domicili.

Consisteix en el lliurament dels diferents àpats (segons les necessitats) saludables i nutritivament adequats a les característiques de la persona en el seu domicili per tal que les pugui consumir amb una mínima activitat.

3. El servei de teleassistència.

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



Títol III DRETS I DEURES

Article 10. Drets de les persones beneficiàries del servei

- Dret a accedir i gaudir el servei en condicions d'igualtat amb les altres persones, sense cap discriminació en el tractament per raó de lloc de naixement, ètnia, gènere, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- Dret a rebre informació dels criteris d'adjudicació i les prioritats d'atenció del servei d'ajuda a domicili. Les persones menors d'edat o persones incapacitades han de ser també informades tenint en compte el grau de comprensió i han de ser escoltades i es tindrà en consideració la seva opinió.
- Dret a la seva intimitat d'acord amb la seva situació i característiques, al respecte a les seves eleccions, així com a la seva privacitat.
- Dret a una informació veraç, suficient, entenedora i adequada a les seves necessitats.
- Dret a disposar d'un Pla d'atenció social en els terminis que estableixi la normativa de referència.
- Dret a la participació en el procés d'avaluació i a escollir lliurement el tipus de mesures entre les opcions que els siguin presentades i també a participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció que s'acordi.
- Dret a tenir assignat un/a professional de referència que sigui l'/la interlocutor/a principal i asseguri la coherència, la coordinació amb altres sistemes de benestar, la globalitat del procés d'atenció i a canviar, si s'escau, de professional de referència d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials.
- Dret a rebre voluntàriament el servei. Qualsevol intervenció en el domicili requereix el consentiment específic i lliure de les persones destinatàries del servei o del seu representant legal.
- 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.
- Dret a rebre una atenció personal integral i continuada, adequada a les seves necessitats.
- Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits, llevat que la renúncia afecti els interessos dels menors d'edat o de persones incapacitades.
- Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per a la seguretat física de la persona o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades hauran de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial i hauran de ser comunicades al Ministeri Fiscal.
- Dret a presentar suggeriments, a ser informat/da i a rebre una resposta dins del període que correspongui.
- Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudiment dels drets establerts.
- Dret a conèixer el reglament intern del servei i també els drets i els deures, que s'hauran d'explicar de manera entenedora i accessible.
- Dret a no ésser exclòs dels serveis o prestacions garantits per manca de recursos econòmics. Tampoc no s'ha de condicionar la qualitat del servei o la prioritat o urgència de l'atenció a la participació econòmica.
- Dret a disposar dels ajuts i els suports necessaris per a comprendre la informació que els sigui donada, si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua, o si tenen alguna discapacitat física, psíquica o sensorial, a fi de garantir l'exercici de llurs drets i facilitar que puguin participar plenament en el procés d'informació i de presa de decisions.
- Dret a conèixer el cost del servei i, si s'escau, a conèixer la seva contraprestació econòmica.



Article 11. Deures de les persones beneficiàries del servei i del seu entorn cuidador.

- Deure de complir aquest reglament.
- Deure a facilitar les dades personals i familiars i econòmiques verídiques i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a la valoració i l'atenció a la seva situació.
- Deure a complir els acords relacionats amb els serveis d'ajuda a domicili i seguir el pla de treball social i les orientacions del personal professional i comprometre's a participar activament en el procés.
- Deure a comunicar qualsevol modificació de les seves circumstàncies socials, personals, familiars i econòmiques que puguin afectar el funcionament o les condicions de prestació dels serveis.
- Deure a informar amb antelació de l'absència al domicili en el moment de realització del servei.
- Deure a complir les normes i procediments del servei d'ajuda a domicili.
- Deure a respectar la dignitat i els drets del personal del servei d'ajuda a domicili com a persones i com a treballadors i d'atendre les seves indicacions.
- Deure a respectar la integritat física i personal dels professionals d'atenció.
- Deure a garantir que el domicili on s'efectuï el servei reuneixi en tot moment els requisits higiènic i sanitaris per a facilitar-ne la seva prestació i garantir la salut laboral dels professionals prestadors del servei.
- Deure a observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració.
- Deure a copagar la prestació pels serveis d'ajuda a domicili en els termes que estableix aquest reglament i les ordenances corresponents.
- Deure a permetre l'accés al domicili al professional de referència de l'àrea bàsica de serveis socials encarregat de realitzar la visita domiciliària prèvia i les posteriors de seguiment que s'estableixin i professionals encarregats de la prestació del servei.
- Deure a col·laborar amb la valoració del servei que realitza el professional de referència.
- Deure a complir amb totes les obligacions relacionades, que derivin o que siguin conseqüència del contingut d'aquest reglament.
- Informar, i que quedi constància per escrit, de l'existència de càmeres de videovigilància si aquestes estan a l'interior del domicili i poden gravar activitats quotidianes (és a dir, no estan únicament enfocades a punts d'accés a l'habitatge).
- Vetllar per la custòdia i tractament de les imatges captades pels sistemes de videovigilància i únicament posar-les en coneixement de les forces i cossos de seguretat de l'estat en cas que s'hagi produït un presumpte fet delictiu en el marc de la corresponent denúncia; no podent ser utilitzades aquestes imatges per a cap altra finalitat i havent de ser destruïdes en un període màxim de 30 dies des de la seva gravació. Mentre duri l'emmagatzematge, les imatges han de quedar protegides per codis de seguretat per tal que no siguin accessibles per tercers.

Article 12. Obligacions de l'Ajuntament de Granollers.

- Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per l'assignació de serveis i per a la seva correcta prestació, per l'avaluació del seguiment dels casos atesos i per a la finalització del servei.
- 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.



- Fixar els objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.
- Atendre les queixes, reclamacions i suggeriments que arribin per part de les persones usuàries del servei i del seu entorn cuidador i/o els seus representants i donar la resposta corresponent.
- Vetllar pel compliment de la normativa reguladora del servei.
- Fer el seguiment i l'avaluació periòdica del servei prestat mitjançant protocols individualitzats aportats per l'empresa/entitat prestadora del servei.

Article 13. Suggeriments, queixes i reclamacions.

1. Les persones usuàries i el seu entorn cuidador i/o representants poden formular suggeriments, queixes o reclamacions a l'ens local.
2. Les reclamacions han de ser resoltes d'acord amb la normativa de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
3. Les persones usuàries, i el seu entorn, hauran de ser informades del procés establert per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit.
4. Les resolucions sobre les queixes i/o reclamacions han de complir els requeriments següents:
 - a. El termini de resposta és de 15 dies naturals, que es reduirà a 7 dies en cas de queixes i/o reclamacions relacionades amb interrupcions sobtades del servei, situacions de maltractament i accions que puguin ser objecte d'accions penals.
 - b. La resposta haurà de ser raonada en tots els aspectes plantejats per la persona usuària.
 - c. La resposta es farà, preferentment, pel canal per on s'ha rebut i sempre per escrit.
 - d. Tota resolució inclourà els canals per oposar-se al contingut de la resolució.

Títol IV: ACCÉS ALS SERVEIS SSAD

Article 14. Prescriptors dels serveis dels SSAD.

Són els Treballadors Socials i Educadors Socials de serveis socials de l'Ajuntament de Granollers, els professionals que per coneixement de forma directa o indirecta d'una situació de necessitat poden prescriure qualsevol dels serveis de SSAD descrits en aquest document. Així mateix, son aquests mateixos qui poden indicar una finalització de servei.

Excepcionalment, l'ens local pot designar o establir professionals d'altres serveis i/o institucions per tal que facin la prescripció del servei.

Article 15. Requisits generals d'accés als SSAD.

Els requisits d'accés són:



1. Restar empadronat i residir al municipi de Granollers. La residència s'acreditarà mitjançant l'empadronament en el domicili habitual; en situacions excepcionals es pot acreditar per altres mitjans, inclosa la valoració professional, la residència en un domicili diferent al de l'empadronament.
2. No estar inclòs en cap de les causes d'extinció descrites a aquest Reglament.
3. Reunir les característiques descrites a l'article 7 d'aquest Reglament.

Article 16. Formes d'accés al servei

Es preveuen dues formes d'accés al servei:

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

1., Sol·licitud per part de la pròpia persona beneficiària o el seu representant legal.

Cal presentar la sol·licitud mitjançant el model normalitzat, juntament amb la documentació que acredita les circumstàncies que s'al·leguen o autorització de consulta de les dades.

El model normalitzat de sol·licitud estarà disponible al canals oficials de l'ajuntament de Granollers, tant presencials com telemàtics

El model de sol·licitud s'estableix com d'ús obligatori i contemplarà les dades necessàries, complementàries i la documentació que cal adjuntar. S'ha de presentar degudament complimentada, sense que manqui algun dels elements que es detallen, o bé es presti el consentiment perquè l'administració pugui obtenir-los.

Un cop presentada la sol·licitud juntament amb la documentació, els serveis socials bàsics la revisaran. Si no reuneix els requisits que estableix aquest reglament es requerirà a la persona interessada perquè en un termini de 10 dies hàbils esmeni el defecte o adjunti els documents preceptius, amb la indicació que, si no ho fa, es considerarà que desisteix de la seva petició, prèvia resolució de l'òrgan competent de l'Ajuntament de Granollers.

2. D'ofici a iniciativa del professional referent de serveis socials (Treballador Social o Educador social coneixedor de la situació de necessitat de forma directa o indirecta).

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

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

La conformitat de l'usuari/a és requisit necessari abans d'iniciar el procediment d'atorgament de serveis.

El/La tècnic/a de serveis socials que hagi iniciat aquest procediment d'ofici, caldrà que emeti un informe on hi quedin reflectides les circumstàncies econòmiques, socials i/o familiars, als efectes de valoració i determinació de les necessitats que permetran assignar el servei més adient.



Article 17. Procediment d'urgència

En supòsits d'urgència motivats pels serveis socials bàsics, l'Ajuntament de Granollers pot autoritzar provisionalment la prestació de serveis sense la tramitació de l'expedient, el Pla de treball ni la resolució administrativa, ni la firma del contracte. Nogensmenys, la continuïtat de la prestació resta condicionada a la resolució administrativa i a la signatura del contracte assistencial.

El professional de referència ha de tramitar el pla de treball en la major brevetat possible des de l'inici del servei.

Article 18. Valoració del servei i llista d'espera

1. Valoració del Servei

Admesa la sol·licitud, els professionals de serveis socials municipals concertaran una visita al seu domicili (a no ser que ja el coneguin) per verificar circumstàncies personals, familiars i de domicili i valorar les necessitats a satisfer. Posteriorment emetran un diagnòstic per la tramitació de l'expedient. En el cas del servei de teleassistència i menjador a domicili, la realització de la visita serà a criteri del professional.

2. Criteri Professional

El Criteri Professional s'aplicarà de forma objectiva i es basarà en instruments estandaritzats de diagnòstic i valoració.

3. Llista d'espera

Per valorar la necessitat del servei i per tant la posició en la llista d'espera en el cas que n'hi hagi, s'utilitzaran escales de valoració estandaritzades de valoració de necessitat.

Article 19. Situacions d'exclusió per manca de viabilitat del servei

1. En el procés de valoració de la viabilitat dels Serveis els i les professionals prescriptors poden desistir de prescriure aquest servei, a iniciativa pròpia i/o per les aportacions de la resta de professionals implicats en el procés, si es produeix alguna de les causes següents:
 - a. Es donen condicions insalubres i/o insegures de l'habitatge que no permetin prestar el servei en condicions acceptables.
 - b. Existeixen riscos per a la integritat del treballador/a que presta el Servei.
 - c. La gravetat de la situació és excessiva per resoldre-la amb un servei de les característiques del SAD.
2. En qualsevol d'aquestes situacions, seran els i les professionals prescriptors, comptant amb la participació de la resta de professionals implicats en l'atenció a la persona o família destinatària i/o beneficiària del servei, els encarregats de proposar el servei més adient o elevar als responsables de l'ens local informe sobre la situació per tal que es puguin prendre mesures en cas que hagi risc per a persones en situació de vulnerabilitat.



Article 20. Resolució

Tant si el servei s'inicia per part de la persona interessada o el seu representant legal, com si s'inicia d'ofici, el departament de serveis socials emetrà la corresponent resolució d'atorgament o denegació del servei.

Un cop formulat el Pla de treball, l'Ajuntament de Granollers dictarà la corresponent resolució administrativa.

Aquesta resolució, tant si es d'atorgament del servei com si és de denegació, és notificarà a la persona interessada. Contra aquest acte administratiu, que és definitiu en via administrativa, es podrà interposar recurs de reposició davant l'òrgan que l'ha dictat, en el termini d'un mes a comptar des del dia de la recepció d'aquesta notificació. Contra la desestimació expressa o presumpta del recurs de reposició referit es podrà interposar recurs contenciós administratiu davant els jutjats contenciosos administratius corresponents, en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà de la recepció de la notificació de la desestimació, quan aquesta sigui formulada de forma expressa o, en el termini de sis mesos a comptar de l'endemà del dia en què el referit recurs de reposició s'hagi d'entendre desestimat de forma presumpta. No obstant això, es podrà interposar qualsevol altre si es considera convenient.

Article 21. Formalització

Pel servei de SAD es preveuen diferents formes de formalització, segons la seva modalitat:

- Per la modalitat de SAD Dependència es preveu la signatura de l'acord PIA
- Per la modalitat de SAD Social es preveu la signatura d'un contracte assistencial. Els acords establerts en el Pla de treball social que signat per l'Ajuntament de Granollers, la persona beneficiària o les persones beneficiàries o llurs representants legals i per l'empresa proveïdora del servei si escau.

El contracte assistencial té naturalesa administrativa i, en conseqüència, les discrepàncies que puguin sorgir en l'aplicació d'aquest se substanciaran, un cop esgotada la via administrativa, davant la jurisdicció contenciosa administrativa.

Títol V- FINANÇAMENT

Article 22. Finançament del servei

1. La concessió de la prestació dels serveis d'ajuda a domicili tindran com a límit global la disponibilitat pressupostària existent en les corresponents partides pressupostàries.

2. L'Ajuntament de Granollers ha de finançar el cost de la prestació dels serveis d'ajuda a domicili d'acord a les competències que té atribuïdes com a pròpies, tal i com estableix la legislació del Regim Local i la Llei 12/2007, de serveis socials, si bé les persones beneficiàries del servei d'atenció a domicili podran contribuir al finançament del servei mitjançant un sistema de copagament en funció de la seva capacitat econòmica i personal.

3. El règim de copagament quedarà regulat per les ordenances fiscals corresponents.



4. En cap cas ningú podrà quedar sense servei per manca de recursos econòmics.

Article 23. Determinació de la participació de les persones usuàries en el finançament

1. 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.
2. Els imports a abonar per les persones usuàries es determinen a partir del preus públics aprovats per l'Ajuntament en les ordenances corresponents.
3. Si persones diferents a la persona usuària volguessin obligar-se a efectuar el pagament del preu corresponent, ha de constar per escrit a la sol·licitud.
4. Anualment s'actualitzarà la situació econòmica de les persones per tal d'aplicar els canvis en el copagament que es pugui derivar.
5. 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.

Títol VI. REGIM DE REVISIÓ, INTERRUPCIÓ, BAIXA TEMPORAL I BAIXA DEFINITIVA

Article 24. Interrupció i baixa temporal

1. La prestació del servei s'interromp per l'absència temporal de la persona beneficiària del domicili com a conseqüència de desplaçaments, ingressos hospitalaris, visites mèdiques o qualsevol altra circumstància. Quan aquesta interrupció sigui superior a un mes s'acordarà la baixa temporal del servei.
2. La baixa temporal del servei, es produeix per alguna de les circumstàncies següents:
 - Modificació temporal de les circumstàncies que donaren origen a la concessió de la prestació del servei.
 - Incompliment per la persona beneficiària o pel representant legal dels deures que preveu aquest Reglament.
 - Per qualsevol altra causa que dificulti o impedeixi el funcionament del servei, com ara la manca de condicions higiènic-sanitàries, les situacions de risc per a la seguretat i la salut dels professionals o la ruïna de l'edifici de fet o dret, o l'entorquiment del servei per tercers.
3. En tot cas, la durada de la baixa temporal no pot ser superior a 6 (sis) mesos des de la data de la baixa reconeguda.
4. La finalització de la situació que dona lloc a la interrupció del servei haurà de ser comunicada per la persona usuària o la seva família a l'empresa prestadora del servei o, alternativament, al professional referent de l'EBAS que informarà a l'entitat prestadora del servei.
5. La situació d'interrupció o de baixa temporal cessa bé per la represa del servei o bé per l'extinció.



Article 25. Revisió o Modificació del servei

1. De conformitat amb el seguiment individual de l'evolució de cada cas, el professional de referència de l'EBAS podrà formular proposta de modificació substancial del Servei concret a prestar i la intensitat del mateix, redefinint els temps de dedicació, a l'alça o a la baixa, i recalculant la participació de la persona usuària en el cost del Servei en els termes establerts en l'ordenança municipal de preus públics. Aquestes modificacions poden produir-se d'ofici o a petició de la persona interessada.
2. Sempre que sigui possible es revisarà anualment la situació de la persona per tal d'adaptar, si és necessari, el contingut de les prestacions.
3. Son causes específiques de modificació substancial del Servei, les següents:
 - a. La millora de la situació que originà el Servei, havent-se acomplert els objectius específics previstos a tal efecte en el Pla de treball. Sota aquest supòsit, es podria minorar el nombre d'hores de Servei.
 - b. L'empitjorament de la situació inicial. Sota aquest supòsit, es podria augmentar el nombre d'hores de Servei.
 - c. El canvi en la situació de reconeixement del grau de dependència de la persona usuària sota la normativa legal vigent, per la qual cosa el Servei haurà d'acollir-se a la normativa en qüestió.
 - d. A sol·licitud de la persona usuària i/o del seu representant i/o del seu entorn cuidador.
4. La persona usuària té dret a plantejar els recursos que legalment li corresponguin per manifestar la seva disconformitat amb les modificacions del servei.
5. Són modificacions no substancials en la prestació del Servei la resta de modificacions, en especial, les tasques concretes que hauran de prestar-se, la temporalitat i l'horari de prestació del servei, així com tots els aspectes relatius al funcionament i organització del Servei a prestar continguts en el Pla de treball. Aquestes no requeriran de signatura d'un nou Pla.

Article 26. Causes de finalització de la prestació.

La prestació dels serveis s'extingeix per alguna de les circumstàncies següents:

- Defunció de la persona beneficiària.
- Trasllet de la persona beneficiària fora del municipi.
- Transcurs del període màxim de sis mesos des de la data de la baixa temporal del servei reconeguda.
- Compliment del termini, si s'ha fixat.
- Renúncia expressa de la persona beneficiària o del seu representant legal.
- Ocultació o falsedat de les dades o circumstàncies que han motivat l'atorgament del servei.
- Modificació permanent de les circumstàncies que donaren origen a la concessió de la prestació del servei.
- Extinció de les causes que han motivat l'atorgament del servei.
- Incompliment per la persona beneficiària o pel representant legal dels deures que preveu aquest Reglament.
- La negativa a firmar el contracte assistencial i les seves modificacions.



- Per qualsevol altra causa que dificulti o impedeixi el funcionament del servei, com ara la manca de condicions higiènico-sanitàries, les situacions de risc per a la seguretat i la salut dels professionals o la ruïna de l'edifici de fet o dret.
- Pèrdua o deteriorament del domicili on es presta el servei.
- La pèrdua de la competència dels ajuntaments en matèria del servei d'ajuda a domicili.
- La manca de finançament o de disponibilitat pressupostària.
- Risc greu pel professional que presta el servei

Article 27.- Procediment de finalització de la prestació.

En el moment que es produeixin alguna de les causes de finalització de la prestació, es procedirà de la manera següent que s'estableix en aquest article.

- a. Quan la causa depengui de la voluntat de la persona beneficiària i/o del seu representant, es requerirà a la persona, amb el suport del representant si és necessari, que signi un document comunicant les circumstàncies i sol·licitant la baixa.
- b. Quan la causa depengui dels efectes de la pròpia prestació, la persona professional referent del cas emetrà un informe justificant la situació i establint la data de finalització de la prestació.
- c. En cas de defunció, es procedirà a donar la baixa d'ofici per part del professional referent, adjuntant la justificació corresponent que acrediti la situació.
- d. En cas de situació de risc greu per a la integritat física, psíquica i/o de salut del professional d'atenció directa del servei, es procedirà a donar la baixa d'ofici a partir de l'informe del/de la professional; preferentment s'incorporarà a l'informe la valoració de riscos laborals que hagi realitzat l'òrgan competent en la matèria.
- e. En cas d'incompliment greu i reiterat de les obligacions contractuals i del servei la baixa és el resultat del procés sancionador i serà el document acreditatiu d'aquest procediment el que donarà lloc a la baixa.

Títol VII. PROTECCIÓ DE DADES

Article 28. Protecció de dades

Les dades de caràcter personal de la persona usuària que s'obtinguin per raó de la prestació d'aquests serveis i constin en el seu expedient tenen caràcter confidencial i estan emparades pel secret professional. Només hi tindran accés els professionals que intervinguin directament en el cas i es tractaran d'acord amb les previsions del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD), i per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

L'Ajuntament de Granollers, com a responsable del tractament, gestionarà les dades d'acord a les finalitats indicades i complint les següents obligacions:



- a. En la recollida i tractament de les dades de caràcter personal s'adoptaran les mesures de seguretat adequades per evitar-ne la pèrdua, l'accés no autoritzat o la manipulació.
- b. No es comunicaran les dades a terceres persones, ni tan sols per a la seva conservació, llevat que es compti amb l'autorització expressa dels responsables del fitxer, en els supòsits legalment admissibles o d'acord a l'interès legítim. Tota subcontractació requereix l'autorització dels responsables de tractament llevat dels serveis auxiliars necessaris per al normal funcionament dels serveis dels encarregats.
- c. Es mantindrà el deure de secret respecte de les dades de caràcter personal a les que hagin tingut accés en virtut del present encàrrec, fins i tot després de finalitzar el seu objecte.
- d. S'assegurarà el coneixement adequat i el compliment de les obligacions relatives al deure de secret i seguretat per part dels treballadors afectats.

Títol VIII. REGIM SANCIONADOR: INFRACCIONS I SANCIONS

Article 29. Infraccions

Constitueixen infracció administrativa, les vulneracions dels deures i obligacions que el present Reglament estableix per a les persones usuàries de les prestacions dels serveis d'atenció domiciliària.

Article 30. Infraccions lleus

Les infraccions lleus són:

- a) No informar dels canvis en la situació personal, familiar, econòmica i/o social.
- b) No complir amb el pla de treball i acords sobre el servei que li ha estat concedit.
- c) No informar de l'absència a l'hora del servei o anul·lacions reiterades del mateix.
- d) Les que no estiguin qualificades com a greus o molt greus.

Article 31. Infraccions greus

Són infraccions greus:

- a) La reiteració (mínim 2 vegades) d'una falta lleu en un període de sis mesos.
- b) La manca de respecte al professional que presta el servei.
- c) No comparèixer davant l'òrgan que li ha atorgat el servei quan sigui requerit, sense una justificació derivada d'una incidència.
- 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 32. Infraccions molt greus

Són infraccions molt greus:

- a) La reiteració (mínim 2 vegades) d'una falta greu en un període de sis mesos.
- b) L'agressió física o psicològica al professional 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 33. Sancions

1. Les sancions que es podran imposar pel fet incórrer en alguna de les infraccions indicades són les següents:

- Per faltes lleus: amonestació per escrit
- Per faltes greus: suspensió temporal del servei de 3 a 10 dies de servei, i si es tracta de deteriorament del material subministrat, la reposició d'aquest.
- Per faltes molt greus: suspensió del servei com a mínim de 10 dies efectius de prestació, podent-se arribar a la suspensió total del servei.

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

- L'existència d'intencionalitat o reiteració.
- 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 la salut i seguretat de les persones.

Article 34.- Prescripció de les infraccions i sancions.

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

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

Article 35.- Procediment sancionador.

Els expedients sancionadors es tramitaran de conformitat a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i als principis de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

Títol IX. MECANISMES DE PARTICIPACIÓ.

Article 36.- Mecanismes de Participació

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 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.



- b) Les persones usuàries també podran participar mitjançant els mecanisme de petició d'avaluació de serveis.
- c) L'avaluació de serveis es realitzarà periòdicament.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA.

1. 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 específicament.

2. 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:

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

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'aquest, s'entendrà que són automàticament modificats i/o substituïts, en el moment en què es produeixi la modificació dels preceptes legals i reglamentaris de què porten causa.

El present Reglament entrarà en vigor una vegada aprovat definitivament i publicat el seu text íntegre en el Butlletí Oficial de la Província, quan hagi transcorregut el termini de quinze dies hàbils a què fan referència els articles 65.2 i 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local.