

PREÀMBUL

1.- Exposició de motius

El 23 de març de 2000, la Junta de Govern Local, va aprovar la Normativa municipal del Servei d'Atenció a Domicili de la Unitat bàsica d'Atenció Social Primària de l'ajuntament de Les Franqueses del Vallès, la qual ha reglamentat el servei d'atenció domiciliària i el servei de teleassistència, així com les pautes d'aplicació del coopagament per part dels usuaris i usuàries de Serveis Socials que han fet ús durant aquests anys.

Davant la necessitat d'adequar la normativa de la prestació del servei d'atenció domiciliària a la situació vigent del municipi i a les noves reglamentacions existents, es considera indispensable l'aprovació d'aquesta ordenança, basada en el model de reglament de Servei d'Atenció Domiciliària de la Diputació de Barcelona.

1.1. Marc legal i competencial

Els articles 25.2.k) i 26.1.c) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, regulada de les bases de règim local i els articles 66.3.k) i 67.c) del Decret Legislatiu 2/200 de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la llei Municipal i de règim local de Catalunya, configuren els Serveis Socials com un servei mínim de prestació obligatòria en els municipis de més de 20.000 habitants.

L'article 31 de la Llei 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 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 aquest Reglament, per l'ordenança de preus públics, 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.

El Consell Comarcal del Vallès Oriental constitueix una àrea bàsica de serveis socials de la qual en formen part els municipis de la comarca menors de 20.000 habitants. La trajectòria de treball comarcal s'ha basat i es basa en l'establiment de línies de treball amb els municipis, des de la participació, el diàleg i el consens; la suma d'esforços i la promoció d'objectius comarcals de treball comuns, consensuats amb polítics i tècnics; la igualtat de drets i de les condicions d'accés als recursos i als serveis dels ciutadans de la comarca. Una d'aquestes accions ha estat el consens en la definició del Servei d'ajuda a domicili, en els instruments de valoració, en els barems i en el reglament.

El 13 d'abril de 2011, el Ple del Consell Comarcal va aprovar el Reglament del servei d'ajuda a domicili del Consell Comarcal del Vallès Oriental, que té per objecte la regulació del servei que presta el Consell Comarcal.

Per altra banda, el ple de l'ajuntament de les Franqueses del Vallès del dia 26 de gener de 2012, va aprovar l'adhesió al conveni per a la prestació del Servei d'Ajuda a Domicili.

Actualment, el Consell Comarcal gestiona el Servei d'ajuda a domicili dels municipis del Figaró- Montmany, Tagamanent, Sant Antoni de Vilamajor, Sant Pere de Vilamajor, Cànoves i Samalús, Vilanova del Vallès, Vallromanes Montornès del Vallès, la Llagosta, la Garriga, Castellterçol, Castellcir, Granera, Sant Quirze Safaja i les Franqueses del Vallès.

CAPÍTOL 1.- DISPOSICIONS GENERALS

Article 1.- Objecte

- a) Constitueix l'objecte del present Reglament regular la prestació del servei d'atenció domiciliària al municipi de les Franqueses del Vallès.
- 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 del present reglament 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 aquelles famílies 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

3.1. 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 telealarma i 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

5.1.- El present reglament serà d'aplicabilitat a les persones físiques i als nuclis familiars empadronats al municipi.

5.2.- 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 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 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 són les següents:

- a) Atenció personal: suport a l'higiene corporal, vestit, control de la medicació i petites cures.
- b) Ajuda domèstica: suport en el manteniment i ordre de la llar, ajuda en les compres i la preparació d'aliments, repàs de la roba i altres tasques 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) Instruir els familiars en les tècniques de cura i atenció a la persona i a la casa.
- f) Companyia dins el domicili de 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 que ofereix 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 es 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'hàbits relacionats amb la cura i manteniment d'higiene de la llar.

Article 9.- Servei de telealarma i teleassistència

Aquest servei 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) Atenció en situacions d'urgència mitjançant les Unitats Mòbils del servei.
- d) Control i seguiment, mitjançant agenda personalitzada, de la medicació i les incidències.
- e) Manteniment, seguiment i control de la central i els terminals.

Article 10.- Beneficiaris dels serveis

10.1.- Els serveis s'adrecen a totes les persones i/o unitats de convivència, de qualsevol franja d'edat, que es troben, per motius físics, psíquics o socials, en situació de manca d'autonomia temporal o permanent, negligència o incapacitat per poder realitzar les tasques habituals de vida quotidiana.

10.2.- Els beneficiaris del servei de telealarma i 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.

10.3.- Tipus de beneficiaris dels serveis de telealarma i teleassistència:

a) Usuari tipus A. Usuari titular del servei.

És la persona que reuneix els requisits necessaris pera 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 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 dels serveis, en faci ús en nom seu.

d) 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

11.1.- 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 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic.

11.2.- 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.

11.3.- L'ajuntament, així mateix, podrà establir convenis, acords de delegació i/o encomanda 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 pugin 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 al 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'empresa/entitat prestadora del servei d'atenció domiciliària

- a) Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació dels servei d'acord amb les condicions establertes per l'ajuntament.
- b) Facilitar la comprovació i inspecció de la materialització i qualitat dels serveis prestats (i la seva documentació relacionada) amb els mitjans establerts per l'ajuntament.
- c) Exigir la formació tècnica als seus treballadors/es en les matèries pròpies del servei que han de prestar i presentar les certificacions que acreditin la preparació del personal en la prestació dels serveis objectes d'aquest contracte.
- d) Garantir l'alta d'atenció de nous casos que s'efectuïn a demanda dels Serveis Socials Bàsics en el termini màxim de 24 hores naturals en els casos tipificats per l'ajuntament com a urgents i 72 hores naturals en els casos tipificats com a ordinaris.
- e) Assegurar la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre els/les professionals del contractista i els professionals de referència dels equips socials bàsics.
- f) Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, d'acord amb el pla de treball establert.
- g) Facilitar mensualment una relació detallada del volum d'hores i preu dels serveis prestats per domicili i usuari.
- h) Comunicar per escrit al responsable municipal del servei qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- i) Informar dels canvis/incidències que es produeixin en la situació i estat de la persona usuària que afectin l'atenció de les seves necessitats.
- j) Comunicar les baixes que es produeixin entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.
- k) Afavorir la integració en la prestació dels servei d'empreses, professionals o entitats considerades per l'ajuntament d'interès social.
- l) Prohibir als seus treballadors/es la percepció de qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica per part dels usuaris/es. El contractista serà responsable d'aquest compliment, havent d'informar a l'ens local de qualsevol situació d'aquesta índole que es pugui produir. Tanmateix els professionals

- d'atenció directa al domicili en cap cas podran procedir al cobrament, ni amb autorització expressa, dels havers de qualsevol naturalesa de l'usuari/a.
- m) Adoptar les mesures necessàries, així com establir aquelles de contractació laboral, les quals afavoreixin la permanència dels seus treballadores/es als efectes de garantir la continuïtat del servei i evitar la rotació.
 - n) Disposar d'un sistema informàtic de control de la presència dels professionals d'atenció directa al domicili.
 - o) Assumir la responsabilitat civil que es derivi de la seva gestió com a entitat i dels professionals que prestin els seus serveis en aquestes tasques, així com la inadequada prestació dels serveis prestats a les persones beneficiàries.
 - p) Garantir la confidencialitat de les dades a que tingui accés o de les derivades de la prestació del servei.

Article 15.- 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.
- 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/treballador prestadora del servei.

CAPÍTOL 5.- SISTEMES D'ACCÉS ALS SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Article 16.- Procediment d'accés

L'accés als serveis socials d'atenció domiciliària es pot realitzar:

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

Article 17.- Accés a través de sol·licitud del interessat

17.1.- Sol·licitud

- a) La sol·licitud la presentarà la persona interessada o el seu representant davant els serveis socials d'atenció primària del municipi.
- b) A la sol·licitud s'acompanyaran els documents acreditatius de les seves circumstàncies econòmiques, socials i familiars, als efectes de la seva valoració i determinació de les necessitats que permetran assignar el servei més adient.
- c) La presentació de la sol·licitud del servei d'atenció domiciliària comportarà autoritzar a l'àrea de Polítiques Socials de l'ajuntament de les Franqueses del Vallès a l'obtenció, de forma electrònica des d'altres administracions públiques, les dades necessàries a tal efecte. En el cas que el interessat denegui el seu consentiment estarà obligat a aportar la documentació personalment.

17.2.- Valoració

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.

17.3.- 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 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 l'ajuntament 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.
- c) Si la resolució és negativa es notificarà a l'usuari tot assenyalant de forma motivada els motius de la denegació. Si la persona usuària no està conforme amb la denegació podrà plantejar els recursos corresponents, sense perjudici de que plantegi la seva reclamació de la manera que estimi més convenient.

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

Els protocols d'actuació, serveis a prestar i intensitat dels mateixos, de les persones que en 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.

Article 18.- Accés per iniciativa dels professionals dels serveis socials del municipi.

18.1.- Valoració

Els/les professionals de serveis socials de l'ajuntament que detectin la situació de necessitat, efectuaran una primera valoració del cas.

18.2.- 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 de que 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) La presentació de la sol·licitud del servei d'atenció domiciliària comportarà autoritzar a l'àrea de Polítiques Socials de l'ajuntament de les Franqueses del Vallès a l'obtenció, de forma electrònica des d'altres administracions públiques, les dades necessàries a tal efecte. En el cas que el interessat denegui el seu consentiment estarà obligat a aportar la documentació personalment.

18.3.- Proposta de resolució

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

18.4.- Resolució

- a) En base a la proposta esmentada a l'apartat anterior, l'òrgan competent de l'ajuntament 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 19. – 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 15/199, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i en el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/199, 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 20.- Consideracions generals

- a) Els serveis socials d'atenció domiciliària del municipi de les Franqueses del Vallès són finançats amb càrrec als pressupostos municipals. Tot això sense 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 coopagament 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.

Article 21.- 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 de les tarifes aprovades per l'ajuntament en les ordenances corresponents.
- c) Si les persones diferents a la persona usuària volguessin obligar-se a efectuar el pagament de la tarifa corresponent, haurien de signar conjuntament contracte assistencial.



Article 22.- 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 contracte assistencial, i d'acord amb l'ordenança corresponent.

CAPÍTOL 7.- DE L'EXECUCIÓ I FINALITZACIÓ DEL SERVEI

Article 23.- Execució del servei

- a) Signat el contracte 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 24.- Reclamacions

Els usuaris/es poden formular queixes o reclamacions a l'administració municipal, que haurà de resoldre de conformitat a l'article 42 de la Llei 30/1992 de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Article 25.- 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 26.- De la participació dels usuaris

- a) Les persones usuàries del serveis d'atenció domiciliària tenen dret a la participació en els termes establerts a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials i la Llei estatal 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- b) Les persones usuàries també podran participar mitjançant els mecanismes 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 27.- De la iniciativa social

27.1.- 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 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials i la Llei estatal 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

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

CAPÍTOL 9.- INFRACCIONS I SANCIONS

Article 28.- Infraccions

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

Article 29.- 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 30.- Faltes greus

Són faltes greus:

- a) La comissió de dues faltes lleus en el període de 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 al personal que presta el servei.
- d) No utilitzar amb responsabilitat i cura el material que li hagi estat subministrat.
- e) No contribuir al finançament en els termes establerts a l'ordenança corresponent.

Article 31.- 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 32.- Sancions

32.1.- Sense perjudici d'altres responsabilitats que es pugin 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 a la suspensió total d'aquest.

32.2.- 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 33.- Prescripció de les infraccions i sancions

Totes les infraccions previstes en aquest reglament prescriuen als sis mesos. Les sancions sense distinció prescriuen a l'any.



Article 34.- Procediment

Els expedients sancionadors es tramitaran de conformitat a la Llei 30/1992, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

DISPOSICIÓ FINAL

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

Aquest reglament 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 qual 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.

Les Franqueses del Vallès, 14 d'octubre de 2013

L'alcalde

Francesc Colomé i Tenas