Ajuntament d'Argentona

Miriam Tenas Camps (1 de 1)
Secretaria
Data Signatura: 27/10/2026
HASH: fc3d2da2a7b14207297dce4222291dccd

Text definitiu del reglament segons acord del PC de data 28 de setembre de 2026.
Entrada en vigor: 27/10/2026

Reglament dels Serveis d'Atenció en l'Entorn Domiciliari

Ajuntament d'Argentona

Abril 2026

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 1 de 54

Ajuntament d'Argentona

Reglament dels SAED de l'Ajuntament d'Argentona

Índex

PREÀMBUL....5
I.- Exposició de motius....5
II.- Marc legal i competencial....8
Capítol 1 Disposicions generals....12
Article 1. Objecte....12
Article 2. Definició del servei....12
Article 3. Definicions....13
Article 4. Objectius del servei....14
Article 5. Principis....15
Article 6. Característiques dels Serveis d'Atenció en l'Entorn Domiciliari. 16
Article 7. Prestacions dels Serveis d'Atenció en l'Entorn Domiciliari....17
Article 8. Persones usuàries/destinatàries i persones beneficiàries....18
Article 9. Àmbit d'aplicació....20
Article 10. Formes de gestió....20
Capítol 2 Definició del contingut de les prestacions dels serveis i tipologies 21
Article 11. Tipologia d'atenció....21
Article 12. Modalitats de Servei d'Ajuda a Domicili....22
Article 13. Prestació d'ajuda a domicili. Atenció personal i suport socioeducatiu....22
Article 14. Prestació d'ajuda a domicili. Atenció a la llar....24
Article 15. Prestació d'àpats a domicili....25
Article 16. Prestació de teleassistència....26
Article 17. Servei de suport a l'autonomia funcional. Banc de productes de suport....26
Article 18. Servei d'arranjament d'habitatges....27
Article 19. Servei de bugaderia.... 28
Capítol 3 Drets i deures....28
Article 20. Drets de les persones usuàries/destinatàries....28
Article 21. Deures de les persones usuàries i del seu entorn cuidador....29
Article 22. Obligacions de l'Ajuntament de Argentona....30
Article 23. Suggeriments, queixes i reclamacions....31

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 2 de 54

Capítol 4 Procediment d'accés....31
Article 24. Requisits generals d'accés....31
Article 25. Requisits específics d'accés als diferents serveis....32
Article 26. Criteris de priorització....32
Article 27. Vies d'accés als serveis....33
Article 28. Sol·licitud de la persona interessada o del seu entorn cuidador....33
Article 29. Situacions d'urgència....33
Article 30. Valoració professional de la situació....34
Article 31. Assignació de serveis....34
Article 32. Contracte Assistencial....35
Article 33. Situacions d'exclusió per manca de viabilitat del servei....35
Article 34. Protecció de dades de caràcter personal....36
Capítol 5 Finançament dels serveis....37
Article 35. Consideracions generals....37
Article 36. Determinació de la participació de les persones usuàries en el finançament dels serveis....37
Article 37. Gestió i recaptació....38
Capítol 6 De l'execució i finalització del servei....38
Article 38. Execució del servei....38
Article 39. Durada, temporalitat del servei i horaris del servei....38
Article 40. Revisions i modificacions del servei....39
Article 41. Interrupció de la prestació del servei....40
Article 42. Causes de finalització de la prestació....41
Article 43. Procediment de finalització de la prestació....42
Capítol 7 Mecanismes de participació....43
Article 44. De la participació de les persones usuàries, els seus o les seves representants i/o l'entorn cuidador....43
Capítol 8 Infraccions i règim sancionador....43
Article 45. Infraccions....43
Article 46. Infraccions lleus....43
Article 47. Infraccions greus....44
Article 48. Infraccions molt greus....44
Article 49. Sancions....45
Article 50. Prescripció de les infraccions i sancions....45

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 3 de 54

Article 51. Procediment.....46
Article 52. Mesures cautelars.....46
Disposició Addicional.....47
Disposició transitòria.....47
Disposició final.....47

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 4 de 54

PREÀMBUL

I.- Exposició de motius

Aquest Reglament té com a objecte regular la prestació dels Serveis d'Atenció en l'Entorn Domiciliari (en endavant, SAED) per part de l'Ajuntament d'Argentona.

Els SAED representa una nova concepció del servei d'atenció domiciliària, fonamentada en un model integral, comunitari, preventiu i centrat en la persona, que prioritza la proximitat, la vinculació amb l'entorn i la promoció de l'autonomia. Aquest nou enfocament supera la visió exclusivament assistencial i domèstica del servei, per incorporar una dimensió relacional, educativa i comunitària, on la persona és protagonista del seu propi projecte de vida i participa activament en la definició del seu pla d'atenció.

El model incorpora dues carteres de drets diferenciades —una per a les persones usuàries i una altra per a les persones cuidadores— com a expressió del reconeixement mutu i la corresponsabilitat en la tasca de cura.

Els SAED integren diverses prestacions orientades al benestar, la seguretat i la inclusió social, que poden activar-se segons les necessitats detectades i la valoració tècnica. Així mateix, el model incorpora una dimensió preventiva i comunitària, orientada a promoure l'autonomia personal i la permanència al domicili, prevenir el deteriorament funcional, cognitiu i social, i afavorir la participació activa de les persones en el seu entorn. Mitjançant accions d'estimulació, reforç d'hàbits saludables, suport relacional i vinculació amb la comunitat, el servei contribueix al manteniment del benestar integral i a la cohesió social.

Finalment, el Reglament aporta una visió de futur, establint les bases per a un possible sistema de cofinançament equitatiu i garantista, amb criteris de progressivitat i justícia social, que asseguri la sostenibilitat i continuïtat del servei en el temps.

El present Reglament parteix del 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 d'atenció domiciliària per a millorar la seva qualitat de vida. L'administració local ha de garantir la igualtat d'oportunitats d'accés, en funció dels nivells de necessitat i estableix un topall econòmic per garantir l'accés al servei dels col·lectius més vulnerables i/o amb menys capacitat econòmica.

En les darreres dècades, la societat ha experimentat profundes transformacions que impacten directament en l'àmbit dels serveis a les persones. D'una banda, l'envelliment demogràfic ha comportat un augment significatiu del col·lectiu de persones grans, així com de la seva longevitat. De l'altra, els canvis en les estructures familiars i en el mercat laboral han evidenciat la necessitat de reconèixer i revalorar les tasques de cura, històricament assumides per les dones, fet que ha posat de manifest la necessitat d'avançar en la professionalització del treball de cures remunerat. A tot això s'hi suma la voluntat de la ciutadania de rebre atenció

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 5 de 54

al propi domicili, dins del seu entorn habitual, evitant, en la mesura del possible, situacions de desarrelament.

Davant aquesta nova realitat social han anat apareixent noves normes que pretenen articular respostes adequades a les noves necessitats: la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya (en endavant, "Llei 12/2007") i la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència (en endavant, "Llei 39/2006", o "LAPAD") entre elles. Aquestes normes conviuen amb normes marc de caràcter estatal i internacional que promouen l'atenció a les persones, especialment a les que es troben en situació de dependència i/o vulnerabilitat social.

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

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

I, a l'article 10.1 de la Constitució espanyola estableix: "*La dignitat de la persona, els drets inviolables que li són inherents, el lliure desenvolupament de la personalitat, el respecte a la llei i als drets dels altres són fonament de l'ordre polític i de la pau social*", previsió que s'ha de posar en context amb l'article 9.2 de la mateixa Constitució, que ordena als poders públics "*promoure les condicions per tal que la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en els quals s'integra siguin reals i efectives; remoure els obstacles que n'impedeixin o en dificultin la plenitud, i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social*".

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

D'acord amb aquestes normes, els serveis socials esdevenen un dels pilars fonamentals de l'estat de benestar, conjuntament amb la seguretat social, el sistema de salut, i altres actuacions públiques. Els serveis socials es

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 6 de 54

poden definir com el conjunt d'intervencions que tenen com a objectiu garantir les necessitats bàsiques de la ciutadania, posant atenció en el manteniment de la seva autonomia personal i promovent el desenvolupament de les capacitats personals, en un marc de respecte per la dignitat de les persones.

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

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

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

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

Els SAED són un conjunt de serveis que inclouen diverses prestacions com ara l'ajuda a domicili, l'atenció a la llar, els àpats a domicili, el servei de teleassistència, el banc de productes de suport, la bugaderia i els serveis del programa d'adaptació funcional d'habitatges (arranjaments) domiciliaris.

La finalitat dels SAED és atendre les mancances d'autonomia personal tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones, oferint suport per al desenvolupament de les activitats pròpies de la vida diària i procurant que totes les accions promoguin, en la mesura que sigui possible, l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries.

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

El present Reglament s'ajusta als principis de bona regulació establerts a

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 7 de 54

l'article 129 de la Llei 39/2015, concretament s'ha elaborat de conformitat amb els principis de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència i eficiència.

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

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

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

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

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

Aquest Reglament és d'aplicació a totes les persones usuàries/destinatàries de la cartera de Serveis d'Atenció en l'Entorn Domiciliari públics i municipals. Aquesta normativa ha d'estar sempre a disposició de la ciutadania del municipi d' Argentona.

II.- Marc legal i competencial

Els SAED inclouen el servei d'ajuda a domicili, el servei d'atenció a la llar, els àpats a domicili, el banc de productes de suport, el servei de teleassistència, la bugaderia i els serveis del programa d'adaptació funcional d´habitatges (arranjaments) domiciliaris, que són objecte del present Reglament, formen part de la Cartera de Serveis Socials de

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 8 de 54

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.e) i 26 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local reconeixen que els municipis tenen competències pròpies en matèria de serveis socials, si bé només imposen la seva prestació obligatòria com a servei mínim als municipis de més de 20.000 habitants. Aquesta distinció respon exclusivament al nivell d'exigibilitat, però no limita la capacitat d'actuació dels municipis de menor dimensió, com és el cas d'Argentona. En el mateix sentit, els articles 66.3.k) i 67 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya atribueixen als municipis competències en serveis socials i estableixen el catàleg de serveis mínims, sense excloure que els municipis de menys de 20.000 habitants puguin desenvolupar aquestes funcions.

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

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

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

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

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

L'article 31 de la Llei 12/2007 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 SSB.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 9 de 54

L'article 34, de la Llei12/2007 defineix l'organització dels serveis socials a partir de les Àrees Bàsiques de Serveis Socials (en endavant, ABSS), que són la unitat primària de l'atenció social als efectes de la prestació dels serveis socials bàsics.
Pel que fa a la prescripció dels SAED, tal com s'estableix en l'article 44.3 de la Llei 12/2007, les valoracions del personal professional dels serveis socials determinen l'assignació dels recursos públics disponibles, en la mesura que s'estableix que aquestes valoracions tenen caràcter vinculant. Alhora s'estableix que s'ha de garantir la intervenció professional que permeti fer el seguiment de l'evolució de la situació de la persona i/o la família en relació amb la necessitat d'aquests recursos públics.
L'article 59 de la Llei 12/2007 disposa que el sistema públic de serveis socials es finança amb les aportacions dels pressupostos de la Generalitat de Catalunya, les aportacions finalistes en serveis socials dels pressupostos de l'Estat, les aportacions dels ajuntaments i d'altres ens locals, les herències intestades, si correspon d'heretar a la Generalitat, les obres socials de les caixes d'estalvis, les aportacions d'altres entitats privades i les de les persones usuàries, en els termes que estableix la mateixa Llei.
L'article 62 de la Llei 12/2007 disposa que els ajuntaments i l'Administració de la Generalitat de Catalunya comparteixen el finançament dels SSB, incloent-hi els equips de serveis socials, els programes i projectes, el servei d'ajuda a domicili i la resta de serveis que es determinen com a bàsics. I que, sense perjudici que els serveis socials bàsics han de tendir a la universalitat i la gratuïtat, la persona usuària pot haver de participar en el finançament de la teleassistència i dels serveis d'ajuda a domicili.
La Cartera de Serveis Socials 2010-2011 (aprovada pel Decret 142/2010, d'11 d'octubre i actualitzada per diverses normes posteriors), determina el conjunt de prestacions que ha de prestar la Xarxa de serveis socials d'atenció pública i defineix:

Com a serveis bàsics de prestació garantida el servei d'atenció domiciliària, que comprèn: (i) el servei d'ajuda a domicili (prestació 1.1.2.1 de l'Annex del Decret 142/2010), i (ii) el servei de les tecnologies de suport i cura -teleassistència- (prestació 1.1.2.2. del Decret 142/2010), així com el servei de menjador social (prestació 1.1.4 de l'Annex).

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

Finalment, la Llei estatal 39/2006, en l'article 15, estableix que el catàleg de serveis comprèn els serveis socials de promoció de l'autonomia personal i d'atenció a la dependència, i, entre aquests serveis, hi figuren el servei d'ajuda a domicili, el servei de teleassistència i els serveis de prevenció de les situacions de dependència i els de promoció de l'autonomia personal.

En el marc de l'Agenda 2030, el servei d'ajuda domiciliària ajudarà a assolir

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 10 de 54

l'objectiu de desenvolupament sostenible número 3 "Salut i Benestar", mitjançant el qual es pretén garantir la salut i el benestar per a totes les persones i a totes les edats.

Respecte a la configuració dels SAED també es té en compte el que s'estableix en els contractes que es signen entre el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament d'Argentona, que contemplen les característiques específiques dels serveis i prestacions que en formen part i els objectius a assolir.
El règim jurídic bàsic del servei i la posició jurídica de les persones usuàries es determina per aquest Reglament regulador de la prestació dels SAED per l'Ordenança municipal fiscal que, si escau, resulti d'aplicació; per la Llei 7/1985; pel Decret legislatiu 2/2003, i per la normativa sectorial de serveis socials anteriorment referida, especialment per: la Llei 39/2006, la Llei 12/2007, i l'Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, per la qual s'estableixen els criteris per determinar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de servei no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència que estableix la Cartera de Serveis Socials, i la participació en el finançament de les prestacions de serveis no gratuïtes (i les seves successives modificacions).

També es regeix per la Llei 39/2015, en la seva totalitat, en determinar el procediment administratiu bàsic en defecte de norma específica, i per la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del Règim jurídic del sector públic, en la part que li és aplicable.

Cal fer una menció a la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, que, a l'article 99 sobre competència en matèria de risc determina que "*l'Administració local ha d'intervenir si detecta una situació de risc d'un infant o adolescent que es troba en el seu territori; ha d'adoptar les mesures adequades per a actuar contra aquesta situació, de conformitat amb la regulació establerta per aquesta llei, amb la normativa de la Generalitat que la desenvolupa i amb la legislació en matèria de serveis socials*", i també a l'article 104, estableix a l'apartat d) l'ajuda a domicili com a una de les mesures d'atenció social i educativa davant de situacions de risc.
La Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat catalana, té com a objecte establir les condicions necessàries perquè l'entorn de les persones, els productes, els serveis i els processos de comunicació garanteixin l'accessibilitat, l'autonomia, la igualtat i la no-discriminació de les persones amb discapacitat, així com també, promoure la utilització de productes de suport que millorin la qualitat de vida de les persones amb discapacitat o amb altres dificultats d'interacció amb l'entorn. També, dita llei disposa a l'art. 53, que el Govern i les administracions públiques han de destinar partides en cada exercici pressupostari a actuacions de promoció de l'accessibilitat i supressió de barreres en els seus àmbits de competència, i que han de vetllar perquè els col·lectius en situació d'especial vulnerabilitat o en risc d'exclusió social tinguin accés als productes de suport.
Aquest Reglament s'adaptarà a la legislació vigent i als canvis que es

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 11 de 54

puguin produir en matèria legal de serveis socials.

Capítol 1 Disposicions generals

Article 1. *Objecte*

1. L'objecte d'aquest Reglament és la regulació dels Serveis d'Atenció en l'Entorn Domiciliari (en endavant, SAED) per tal de donar atenció a les persones amb manca d'autonomia, necessitat social i/o risc d'exclusió social que estan empadronades i/o resideixen efectivament al municipi d'Argentona. Aquestes persones han de complir amb els criteris establerts pels serveis socials bàsics municipals i/o tenir un dret a la prestació domiciliària a partir de la seva situació de dependència reconeguda per la Generalitat de Catalunya, així com complir els requisits d'accés. Els serveis objecte d'aquest Reglament són desenvolupats al municipi per part de l'Ajuntament d'Argentona.

2. El present Reglament defineix les tipologies actuals dels SAED, però també es podran aplicar 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, l'Ajuntament d'Argentona assumeix com a propis els serveis objecte d'aquest Reglament. L'abast de la prestació d'aquests serveis a favor de la ciutadania és el que determina aquest Reglament.

4. El Reglament estableix que els serveis han de complir amb criteris de qualitat i seguretat, incloent la formació del personal, la coordinació amb els serveis socials bàsics i sanitaris, així com el seguiment i l'avaluació periòdica dels serveis prestats.

Article 2. *Definició del servei*

1. Els SAED constitueixen un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis orientats a resoldre els problemes o limitacions de l'autonomia personal, que són prestats principalment en el domicili de les persones usuàries, ja siguin puntuals i/o urgents, i suport social a aquelles persones o famílies en situació de manca d'autonomia personal, dificultat de desenvolupament o problemàtiques familiars especials, que impedeixin les tasques habituals de la vida quotidiana.

2. Els SAED configuren el nivell mínim d'atenció a la persona i/o famílies que es presten al domicili i es realitzen mitjançant personal qualificat i supervisat, amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida de persones i/o

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 12 de 54

unitats de convivència, proporcionant-les atencions preventives, assistencials, socioeducatives i rehabilitadores en el seu entorn habitual.

3. Les actuacions s'inclouen en un pla d'intervenció i tenen caràcter preventiu, assistencial, socioeducatiu i rehabilitador. Aquest pla és individualitzat, revisable periòdicament i adaptat a l'evolució de les necessitats de la persona usuària i el seu entorn cuidador.

4. Els SAED són un conjunt de prestacions adreçades a atendre situacions personals i familiars de caràcter social i sociosanitari.

Article 3. *Definicions*

Als efectes d'aquest Reglament s'entén per:

a) Persona destinatària/persona usuària: la persona que rep directament un o més dels serveis regulats en aquest Reglament. Tots dos termes s'usen indistintament, persona destinatària o persona usuària. La persona destinatària o usuària pot sol·licitar l'accés als serveis directament o que una persona del seu entorn ho faci en el seu nom, d'acord amb el que s'estableix en la normativa vigent. S'entén que la persona destinatària o usuària té dret a ser tractada amb dignitat, a participar en la planificació i a rebre una atenció adaptada a les seves necessitats individuals.

b) Persona beneficiària: persona relacionada amb la persona destinatària o usuària que, tot i no rebre directament els serveis previstos en aquest Reglament, es beneficia dels efectes positius de l'atenció que rep la persona destinatària o usuària en la mesura que és un suport a la seva tasca de cura.

c) Persona representant: persona de l'entorn familiar o social de la persona destinatària o usuària que actua en el seu nom, bé per mandat de la persona mitjançant *apud acta*, representació electrònica, poder notarial o bé autorització de les autoritats competents en virtut de resolució judicial. La persona representant ha de respectar les preferències i voluntat de la persona destinatària o usuària i actuar sempre amb la finalitat de protegir el seu benestar i autonomia.

d) Persona obligada: persona que adquireix en nom propi o d'una altra un compromís ferm (per exemple vinculat amb el pagament dels serveis) davant de l'Ajuntament d'Argentona. També, d'acord amb el Codi Civil de Catalunya (precepte 143), ho són les persones descendents i ascendents que poden estar obligades a prestar aliments envers la persona destinatària o usuària. Els drets i obligacions de la persona obligada han de ser exercits de manera

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 13 de 54

transparent, respectant les normatives aplicables i garantint la protecció dels interessos de la persona destinatària o usuària.

e) Persona interessada: persona que fa la demanda del servei sense ser-ne encara persona usuària. S'ha de facilitar l'accés a la informació i orientació sobre els serveis disponibles, garantint un procés d'informació clar, comprensible i adaptat a les necessitats de la persona interessada.

Article 4. *Objectius del servei*

La finalitat dels SAED és promoure una millora en la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes usuaris/es del servei, potenciant-ne l'autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari, amb els objectius específics de:

a) Fomentar l'autonomia personal i la integració en l'entorn habitual de la persona usuària i/o unitat de convivència, garantint la seva participació activa en la planificació i execució del servei.

b) Afavorir la independència de les persones amb limitacions incipients en les activitats de la vida diària, facilitant la recuperació d'hàbits i promovent activitats d'estimulació física i cognitiva mitjançant intervencions individualitzades i adaptades a les seves capacitats.

c) Impulsar l'autonomia personal, social i econòmica de persones o famílies en situacions multi problemàtiques i de vulnerabilitat, mitjançant actuacions educatives i de suport comunitari que promoguin la inclusió i la cohesió social.

d) Prevenir o compensar la pèrdua d'autonomia personal i situació de dependència, donant suport a les activitats de la vida diària (AVD), per tal de garantir un entorn domèstic adequat i respectuós amb les preferències de la persona usuària.

e) Detectar i pal·liar el deteriorament de les condicions de vida, de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal i independència, assegurant una intervenció integral i coordinada amb els serveis socials i sanitaris competents.

f) Promoure la vinculació amb l'entorn i la participació comunitària de les persones amb limitacions d'autonomia, per fomentar els vincles familiars i socials.

g) Assegurar la coordinació tècnica i el seguiment conjunt dels casos amb els serveis socials i sanitaris de referència, garantint la continuïtat i coherència de l'atenció.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 14 de 54

h) Proporcionar suport a persones i/o unitats de convivència amb dificultats per desenvolupar les activitats de la vida diària, per tal d'afavorir la recuperació de capacitats personals i l'autocura.

i) Donar suport a famílies cuidadores de persones en situació de dependència, prevenint situacions de crisi i de deteriorament, promovent la millora de la convivència i de la qualitat de vida a la llar.

j) Donar suport a les persones cuidadores no professionals mitjançant formació, orientació i acompanyament emocional, amb la finalitat de prevenir la sobrecàrrega i millorar la qualitat de l'atenció.

k) Evitar o retardar internaments residencials d'aquelles persones que, a causa de mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, prioritzant la permanència de les persones en el seu domicili amb condicions adequades de seguretat i qualitat de vida.

l) Actuar com a mecanisme de detecció i prevenció de situacions de necessitat social susceptibles d'altres intervencions especialitzades.

m) Integrar la intervenció domiciliària en el pla d'atenció social i/o sanitari individual, per tal d'assegurar la coherència i complementarietat de les actuacions professionals.

Article 5. *Principis*

Els SAED es fonamenten en els principis següents:

a) El respecte i la dignitat de les persones usuàries, per tal de garantir que totes les actuacions preservin els drets fonamentals i el tracte digne en totes les fases de la intervenció.

b) La seguretat en la prestació del servei**,** mitjançant protocols de prevenció de riscos i mesures de protecció adequades a la persona i al seu entorn domiciliari.

c) La privacitat, la intimitat i la confidencialitat de la persona usuària i de la informació obtinguda en el marc del servei, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

d) L**'**autonomia personal**,** per tal de facilitar la presa de decisions pròpies i el manteniment del control de la persona sobre la seva vida, mitjançant actuacions orientades a potenciar habilitats i xarxes de suport.

e) La independència funcional i la participació activa en les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària, amb suport ajustat a les capacitats de cada persona usuària.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 15 de 54

f) L'equitat en l'accés i tracte, per tal d'assegurar la igualtat d'oportunitats independentment del sexe, l'edat, la condició social o cultural, i la situació personal.

g) La participació i corresponsabilitat de les persones usuàries, beneficiàries i entorns cuidadors, i oferir la informació de forma transparent i la consulta en les decisions que els afectin.

h) La personalització del servei**,** amb l'adaptació de les actuacions a les necessitats, preferències i circumstàncies individuals i familiars, per tal de garantir la continuïtat i qualitat de l'atenció.

i) El reconeixement de l'entorn cuidador com a agent essencial en el procés d'atenció, amb suport tècnic, formatiu i emocional per prevenir la sobrecàrrega i millorar la qualitat de la cura.

j) La qualitat del servei com a principi de millora contínua, mitjançant sistemes d'avaluació, seguiment i revisió de les actuacions professionals.

k) L'eficàcia i eficiència del servei, assegurant que els recursos disponibles contribueixin de manera efectiva a la millora de la qualitat de vida de les persones usuàries.

l) L'eficiència en la gestió pública, mitjançant la racionalització de l'ús dels recursos municipals i la garantía de sostenibilitat i l'accessibilitat.

m) El desenvolupament professional continu dels professionals adscrits al servei, com a requisit essencial per garantir la competència tècnica, la iniciativa i la qualitat del servei prestat.

n**)** L'adequació del servei SAD al model SAED, d'acord amb el Contracte Programa 2022–2025 de la Generalitat de Catalunya i futures disposicions normatives.

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

Els SAED presenten les característiques següents:

a) Públics: la seva titularitat correspon a l'Ajuntament d'Argentona per garantir un accés equitatiu al servei.

b) Universals: s'adrecen a les persones empadronades al municipi en condicions d'igualtat, equitat i justícia redistributiva, amb atenció a la diversitat de necessitats, vinculades amb els recursos disponibles del mateix ajuntament o d'altres organismes.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 16 de 54

c) Integrals: donen una resposta global a les necessitats personals i familiars, complementada pels serveis auxiliars que s'integren conjuntament amb el concepte de SAED, com ara el programa d'adaptació funcional d´habitatges (arranjaments) d'habitatges per a persones grans.

d) Polivalents: consideren conjuntament els aspectes relatius a la prevenció, l'atenció, la promoció i la inclusió social.

e) Normalitzadors: afavoreixen la inserció de les persones en el seu entorn habitual, amb l'ús dels recursos normalitzats existents sempre que sigui possible.

f) Domiciliaris: es porten a terme preferentment en el domicili de les persones i són complementaris de la xarxa familiar i d'altres xarxes no professionals de suport personal i social.

g) Integradors: faciliten la relació de les persones i/o unitats de convivència amb la seva xarxa social i comunitària.

h) Preventius: tracten d'evitar situacions de risc social o de deteriorament de la persona usuària i/o entorn familiar.

i) Temporals: la duració del servei es manté fins a l'assoliment dels objectius fixats al pla d'atenció social individual, familiar o de convivència.

j) Educatius: afavoreixen l'adquisició i el desenvolupament de les capacitats i habilitats de la persona per promoure la presa de decisions. Es tracta d'un valor afegit de qualitat que proporciona la interacció dels professionals dels SAED amb altres serveis d'atenció bàsica com ara el servei d'Intervenció socioeducativa i d'altres.

k) Competència professional: es presten per personal professional, amb les competències personals, i nombre de professionals necessaris per donar resposta a les necessitats de les persones en situació de vulnerabilitat i dependència. Les actuacions que requereixin coneixements, qualificacions o competències professionals específiques seran desenvolupades pels professionals que disposin de la titulació, formació i competències corresponents, d'acord amb la normativa aplicable. La intervenció dels diferents perfils professionals es desenvoluparà de manera coordinada i interdisciplinària, d'acord amb les necessitats de la persona usuària.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 17 de 54

l) Complementaris: a la xarxa familiar i a altres xarxes no professionals de suport personal i social.

j) Assistencials: per atendre i donar suport a les activitats bàsiques de la vida diària.

Article 7. *Prestacions dels Serveis d'Atenció en l'Entorn Domiciliari*

D'acord amb el Decret 142/2010 pel qual es regula la vigent Cartera de Serveis Socials i, amb el que s'estableix al Contracte Programa amb la Generalitat de Catalunya, els SAED són un conjunt de serveis que es presten al domicili i en l'entorn comunitari de la persona i que poden incloure diferents prestacions, de les quals aquest Reglament en regula l'aplicació en l'àmbit local d'Argentona, i són les següents:

a) El servei d'ajuda a domicili que està constituït per un 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 fer les activitats habituals de la vida quotidiana i a promoure la integració en el seu entorn. El servei d'atenció a domicili inclou les tipologies següents:

   a.1. Serveis relacionats amb l'atenció personal en les activitats bàsiques de la vida diària.
   a.2. Serveis relacionats amb l'atenció de les necessitats domèstiques o de la llar. Està destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona usuària i les seves pertinences d'ús quotidià.
   a.3. Suport socioeducatiu per a l'adquisició o la recuperació d'hàbits i competències i l'apoderament de la persona i família.

b) El servei de teleassistència ofereix a les persones usuàries una atenció permanent telefònica i a distància amb la tecnologia adequada i el suport dels mitjans personals necessaris, i assegura una resposta ràpida a les eventualitats que els puguin sobrevenir durant les 24 hores cada dia de l'any.

c) El servei d'àpats a domicili és un servei complementari al servei d'atenció personal. Té una doble finalitat preventiva i assistencial amb l'objectiu de garantir a les persones destinatàries una alimentació equilibrada, suficient i personalitzada.

d) El servei de suport a l'autonomia funcional, mitjançant el banc de productes de suport. Es garanteix l'accés a recursos i productes adaptats que facilitin la mobilitat, seguretat i independència de la persona usuària.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 18 de 54

e) El servei de bugaderia és un servei complementari al servei d'ajuda a domicili. Té com a finalitat garantir la higiene i el manteniment de la roba personal i de la llar de les persones usuàries.

f) El programa d'adaptació funcional d´habitatges (arranjaments), dels domicilis tenen per objecte dur a terme adaptacions funcionals bàsiques a l'habitatge, així com la instal·lació de productes de suport.

Article 8. *Persones usuàries/destinatàries i persones beneficiàries*

1. Són persones usuàries/destinatàries del servei d'ajuda a domicili d'atenció personal les que es troben en les situacions següents:

   a) Persones en situació de dependència reconeguda i que, en el marc de l'elaboració del Pla d'Individual d'Atenció (en endavant, PIA), han sol·licitat el servei i se'ls ha prescrit amb la intensitat establerta segons la Llei.
   b) Persones i famílies en situació de vulnerabilitat o risc social. S'identifiquen perquè:

      b).1. Presenten dificultats per dur a terme les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària (que inclouen l'autocura, el manteniment i la correcta organització de la llar), per relacionar-se amb l'entorn i també els manca suport familiar o social.
      b).2. Presenten dificultats pel desenvolupament d'habilitats parentals, hàbits de criança saludables i/o hàbits per a l'organització familiar i de la llar, així com per atendre els membres de la família, especialment els infants, i relacionar-se amb l'entorn.

   c) Persones i famílies en situació de vulnerabilitat, fragilitat o risc social, per causes sobrevingudes o no, que requereixin un suport social assistencial o de caràcter preventiu per atendre'n les necessitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària de manera temporal, bé perquè la situació és transitòria (com ara, en situacions d'alta hospitalària) o bé perquè es tracta d'una situació permanent i haurà de ser coberta mitjançant els recursos més adients (cartera de serveis de la Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en situació de Dependència —LAPAD— o altres), cosa que comporta activar un SAD de modalitat social de manera temporal.

2. Són persones usuàries/destinatàries del servei d'atenció a la llar:

   a. Les persones usuàries del servei d'atenció personal que es trobin en les situacions següents: persones grans, persones amb

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 19 de 54

discapacitat i/o situació de dependència, amb dificultats en l'autonomia personal per dur a terme de manera autònoma el manteniment i la neteja de la llar o/i que pateixen problemàtiques familiars especials i no disposen de les habilitats i/o competències per fer la cura de la llar de manera autònoma i continuada.

b. Excepcionalment i amb un informe motivat per la persona professional de referència i validat per les responsables del SAED, es pot activar el servei d'atenció a la llar amb caràcter temporal.

3. Les persones beneficiàries del servei d'ajuda a domicili i d'atenció a la llar, diferent de les destinatàries/usuàries, són les que formen part de l'entorn de convivència i/o del cuidador o cuidadora de la persona. Han de complir les obligacions que se'ls apliqui a fi de garantir la prestació del servei a les persones destinatàries/usuàries.

4. Són persones usuàries/destinatàries del servei d'àpats a domicili:

   a) Persones grans, persones amb discapacitat i/o situació de dependència, amb dificultats en l'autonomia personal per dur a terme de manera autònoma i independent el procés d'adquisició i elaboració dels àpats.
   b) Persones que requereixin un règim d'alimentació específic i no disposin dels mitjans domèstics, de les habilitats i/o les competències per dur-lo a terme de manera autònoma i independent.
   c) Persones sense suport social i/o familiar o que tenen un suport totalment insuficient per cobrir la compra d'aliments i la preparació dels àpats.
   d) Persones que tenen problemes de mobilitat que dificulten el procés de compra dels aliments.

5. Són persones usuàries/destinatàries de la teleassistència: totes les persones del territori, especialment les que necessiten suport perquè es troben en una situació de risc per raó d'edat, vulnerabilitat social, caigudes freqüents, situacions socials o de salut complexes, soledat, aïllament, manca d'autonomia funcional, així com en situacions de discapacitat o dependència, entre d'altres. Es considera un servei adient per a les persones que presentin alguna de les característiques o es trobin en alguna de les situacions que es descriuen a continuació:

   a) Requereixen suport per a la seva seguretat i independència a la llar.
   b) Estan en risc de patir soledat, aïllament o perill.
   c) Estan en risc de patir accidents, caigudes o pèrdues de consciència.
   d) Tenen dificultats de mobilitat.
   e) Pateixen malalties que generen riscos de crisis agudes, com ara diabetis, hipertensió, cardiopaties, malalties respiratòries cròniques o altres similars.
   f) Presenten limitacions temporals de la seva autonomia.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 20 de 54

g) Es troben en situació de demència lleu o amb indicis i senyals d'oblit.
h) Es troben en un procés de llarga durada de rehabilitació física, cognitiva i/o funcional.
i) Estan en situació de risc per a la seva salut dins i fora de la llar.

6. Són persones destinatàries/persones usuàries del servei de productes de suport: aquelles persones en situació de vulnerabilitat social i econòmica, que presenten mobilitat reduïda o reducció de la motricitat que els impedeix fer les activitats quotidianes i necessiten un producte de suport que els ajudi a compensar aquesta reducció de la mobilitat i/o de la motricitat.

7. Són persones destinatàries/persones usuàries del servei de bugaderia: aquelles persones en situació de vulnerabilitat social i econòmica, que no disposen de la possibilitat de rentat de la roba a les seves llars.

8. Són persones destinatàries/persones usuàries del servei del programa d'adaptació funcional d'habitatges (arranjaments) domiciliaris: aquelles persones en situació de vulnerabilitat social i econòmica, que presenten necessitats d'adaptació i millora de l'accessibilitat dels seus domicilis per poder continuar vivint al seu domicili.

Article 9. *Àmbit d'aplicació*

L'àmbit d'aplicació d'aquest Reglament són els SAED que presta l'Ajuntament d'Argentona en el seu municipi.

Article 10. *Formes de gestió*

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

2. L'Ajuntament d'Argentona, així mateix, pot establir convenis, acords de delegació i/o encomana de gestió amb altres administracions públiques, per tal de garantir una correcta prestació dels serveis d'atenció en l'entorn domiciliari.

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

4. L'Ajuntament d'Argentona també pot gestionar el servei, a través de la contractació d'una empresa/entitat, per a la prestació material del

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 21 de 54

servei, segons el procediment establert a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

Capítol 2 Definició del contingut de les prestacions dels serveis i tipologies

Article 1. *Tipologia d'atenció*

1. A través dels SAED es dona resposta a diversos tipus de necessitats d'atenció mitjançant diverses prestacions. Les prestacions s'adapten a les necessitats, preferències i capacitats individuals de les persones usuàries.

2. La prestació del Servei d'Ajuda a Domicili inclou les tipologies següents d'atenció:

   2.a. Atenció personal i acompanyament social. S'orienta a la cura de la persona o persones ateses i al suport de l'entorn cuidador.

   2.b. Suport socioeducatiu per a l'adquisició o la recuperació d'hàbits, competències, habilitats parentals, foment de la participació, així com l'apoderament de la persona usuària/destinatària i l'entorn familiar.

   2.c. Atenció comunitària i preventiva. Promou la participació social, la vinculació amb recursos de proximitat i la prevenció del deteriorament funcional, cognitiu i relacional de les persones usuàries.

   2.d. Atenció domiciliària integrada social i sanitària que s'orienta a l'atenció personal de persones que provenen de serveis sanitaris.

   2.e. Atenció a la llar que té per objectiu donar suport a les persones en el manteniment ordinari de la llar.

3. La prestació de teleassistència avançada inclou diferents tipologies de serveis en funció del nivell de suport que es requereixi i la valoració de la persona:
   a. Teleassistència domiciliària.
   b. Teleassistència mòbil.
   c. Dispositius complementaris de seguretat a la llar.
   d. Programes de suport i atenció.

4. El servei d'àpats a domicili consisteix en el lliurament de les diferents tipologies àpats (segons les necessitats) saludables i nutritivament adequats a les característiques de la persona en el seu domicili.

5. El servei de suport a l'autonomia funcional de les persones complementa el servei d'atenció personal. Aquest servei pretén garantir la seguretat

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 22 de 54

de les persones ateses, i la de les que treballen en el desenvolupament de les seves tasques, mitjançant productes de suport.

6. El programa d'adaptació funcional d´habitatges (arranjaments), que pretén oferir un entorn segur i adaptat a les necessitats de les persones usuàries, mitjançant la realització de petites reformes i la instal·lació d'ajudes tècniques que millorin l'accessibilitat.

7. El servei de bugaderia, té com a finalitat donar suport en les activitats instrumentals de la vida diària a persones amb manca de rentadora o limitacions personals pel rentat de la roba personal i de la llar.

Article 2. *Modalitats de Servei d'Ajuda a Domicili*

1. La prescripció dels Serveis d'Ajuda a Domicili ve determinada per la situació de les persones ateses i pels objectius de l'actuació.

2. El SAD Dependència és la modalitat de servei d'ajuda a domicili que s'adreça a les persones que són beneficiàries de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia i Atenció a les persones en situació de Dependència. Les característiques d'aquesta modalitat, per tant, s'ajustaran al que determina aquest marc legal i, en concret, les condicions i estipulacions de la prestació del servei vindran establertes en el Pla Individual d'Atenció (PIA) validat pels òrgans competents i amb la intensitat que allà s'hi estableixi.

3. El SAD Social és la modalitat de servei d'ajuda a domicili que s'adreça a l'atenció de persones en situació de fragilitat que requereixen una atenció que no pot demorar-se fins que s'aconsegueixi el reconeixement de drets per accedir a altres prestacions o altres modalitats d'aquest servei. Són persones que poden trobar-se en el procés de reconeixement del grau de dependència, sense que aquest sigui efectiu, i que presenten necessitats de suport per al desenvolupament de les activitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària; també poden ser persones amb una situació de necessitat sobrevinguda i temporal.

   La prescripció, les característiques i la durada d'aquests serveis vindran determinades per l'existència d'un pla de treball establert des dels Equips Bàsics d'Atenció Social de l'Ajuntament de Argentona i serà de caràcter temporal, d'acord amb els objectius vinculats.
4. SAD Convalescència és la modalitat de servei amb vocació temporal, que s'adreça a persones que han rebut l'alta hospitalària després de passar per un període d'ingrés hospitalari o d'haver estat ateses al servei d'urgències. Aquestes persones han d'haver patit una pèrdua transitòria de capacitats funcionals, però són pacients amb pronòstic favorable a curt termini, o bé pacients que ja no recuperaran aquestes capacitats, i tenen un pronòstic d'esperança de vida inferior a sis mesos.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 23 de 54

Article 3. ***Prestació d'ajuda a domicili. Atenció personal, suport socioeducatiu i comunitari***

1. Es defineix com un programa individualitzat, centrat en la persona, de caràcter assistencial, preventiu, educatiu relacional i rehabilitador, en el qual s'articulen un conjunt organitzat i coordinat d'accions, serveis i tècniques d'intervenció professional consistents en atenció personal, domèstica, de suport psicosocial i familiar, i relacions amb l'entorn.

2. Les tasques que es desenvolupen són les que el prescriptor o la prescriptora determina en el pla de treball d'acord amb el perfil i les necessitats de la persona usuària i/o família. Podran incloure les actuacions següents:

   a) Atenció personal: Inclou totes aquelles actuacions destinades a afavorir l'autonomia, el benestar i la cura integral de la persona, tant en l'àmbit físic com emocional i social. En formen part:

   - Suport emocional i companyia a domicili.
   - Suport per llevar-se i/o anar a dormir.
   - Ajuda en la higiene personal i dutxa.
   - Suport en el vestir i desvestir.
   - Promoció de l'adquisició i manteniment d'hàbits saludables.
   - Suport en la preparació i organització d'àpats bàsics.
   - Suport en la compra i gestions bàsiques dins del municipi (*no es podran realitzar fora del municipi ni amb el vehicle de la professional*).
   - Suport en situacions d'atenció pal·liativa (higiene personal, canvis posicionals, confort).
   - Cura i control de l'alimentació.
   - Control i suport en la presa de medicació prescrita.
   - Acompanyament fora de la llar per a gestions, visites mèdiques o activitats comunitàries.
   - Cura i organització de la roba: posar rentadora i/o assecadora, estendre i endreçar.
   - Exercicis d'estimulació de l'autonomia personal i funcional.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 24 de 54

- Suport en l'aprenentatge d'habilitats i manteniment de capacitats.
- Motivació i participació en activitats lúdiques, de conversa o escolta activa.
- Suport per millorar les relacions personals i evitar l'aïllament social.
- Suport en l'organització de documentació personal.
- Activitats d'estimulació cognitiva orientades al manteniment de les funcions mentals.

b) Suport i orientació a les persones cuidadores no professionals: Accions destinades a oferir informació, assessorament i acompanyament a les persones cuidadores per millorar el seu benestar i capacitat de cura, prevenint la sobrecàrrega física i emocional.

c) Suport social: Acompanyament puntual per realitzar gestions, visites mèdiques, compres o activitats de relació i socialització, afavorint la participació activa de la persona en la comunitat.

d) Suport per a la prevenció del deteriorament funcional i cognitiu: Activitats i rutines que fomenten el manteniment de les capacitats físiques, cognitives i emocionals, contribuint a preservar l'autonomia personal.

e) Educació i suport per a l'adquisició i/o recuperació d'hàbits i habilitats: Intervencions orientades a desenvolupar o reforçar hàbits quotidians, habilitats domèstiques i competències personals que facilitin la vida independent.

f) Activitats d'estimulació: Propostes lúdiques, creatives o cognitives que afavoreixen la motivació, l'interès, la memòria i la participació activa en el seu entorn.

3. Els Serveis d'Atenció en l'Entorn Domiciliari podran incorporar, d'acord amb la valoració professional i les necessitats detectades, altres serveis de caràcter complementari que contribueixin a la millora de la qualitat de vida, la prevenció del deteriorament i la inclusió social de les persones usuàries. Entre aquests, es podran oferir:

a) Acompanyament comunitari: suport personalitzat per facilitar la realització de gestions quotidianes, la participació en activitats socials, culturals o de lleure, i el manteniment del contacte amb els serveis i equipaments de l'entorn comunitari.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 25 de 54

b) Intervenció socioeducativa a la llar: prestada per professionals amb formació d'educació social, orientada a reforçar els hàbits, rutines i habilitats relacionals, afavorint una convivència familiar positiva i l'apoderament personal, especialment en famílies en situació de vulnerabilitat.

c) Suport a persones cuidadores: accions destinades a millorar el benestar i la capacitat d'autocura de les persones cuidadores no professionals, mitjançant espais d'orientació, formació, assessorament, tallers, grups d'acompanyament i accés a serveis de respir.

4. S'exclouen d'aquesta tipologia de serveis:

a) Aquelles tasques de caràcter sanitari que requereixin habilitació sanitària (com, per exemple, administració de medicació per via parental, activitats de podologia) llevat que el servei local inclogui perfils professionals d'aquest àmbit.

b) Aquells domicilis que no compleixin unes condicions mínimes de salubritat (per exemple, que presentin plagues, brutícia extrema i acumulació) que estableix la normativa de riscos laborals vigent. L'exclusió pot ser temporal o definitiva segons si es resolen o no les deficiències de salubritat identificades.

Article 4. *Prestació d'ajuda a domicili. Atenció a la llar*

1. Aquesta tipologia d'atenció té per finalitat mantenir en condicions acceptables d'higiene, de salubritat i d'habitabilitat la llar de la persona destinatària i/o unitat de convivència del servei d'atenció personal. Les tasques que poden ser incloses són les que el prescriptor o prescriptora estableix en el pla de treball d'acord amb les necessitats de la persona i/o família. Es distingeix entre:

    a. Neteja ordinària de l'habitatge: suport o substitució a fi de garantir el manteniment de la llar en condicions acceptables d'higiene i salubritat.
    b. Neteja intensiva: servei de neteja amb profunditat del domicili que s'activa de forma extraordinària i prèvia a l'activació d'altres serveis dels SAED.

2. La persona usuària o la beneficiària del servei és responsable de disposar en el seu domicili dels estris i productes necessaris que es determini en el moment de l'assignació del servei per part de l'entitat

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 26 de 54

prestadora del servei. Els productes per dur a terme aquesta tasca han de complir les mesures de protecció de riscos laborals.

3. S'exclouen expressament d'aquest servei, les tasques de la llar i els serveis del programa d'adaptació funcional d´habitatges (arranjaments) de caràcter extraordinari que no estiguin proposats, i aprovats específicament, en el pla de treball.
   També s'exclouen d'aquesta tipologia de servei aquells domicilis que no compleixin les condicions mínimes de salubritat (plagues, brutícia extrema, i acumulació d'objectes), d'acord amb la normativa de riscos laborals vigent.

Article 5. *Prestació d'àpats a domicili*

1. El servei d'àpats a domicili consisteix en la preparació i lliurament al domicili de la persona usuària, en adequades condicions de qualitat i higiene, d'àpats equilibrats i saludables.

2. Aquest servei es gestiona com un servei complementari al servei d'ajuda a domicili de caràcter personal. Excepcionalment, i d'acord amb un informe motivat pel professional referent de serveis socials, es podria activar de manera independent.

3. L'àpat inclou un primer plat, un segon plat i postres. Els menús són tancats i es programen periòdicament.

4. Hi ha diferents tipus de dietes per a cobrir les diferents necessitats (dieta hiposòdica, baixa en greixos, triturada, per a persones diabètiques, de fàcil masticació, sense residus, per a celiaquia). L'objectiu és garantir l'adequació als requisits mèdics i dietètics.

5. S'exclouen d'aquesta tipologia de servei les situacions següents:

   a. Les demandes que no s'adaptin a cap tipologia dels menús que ofereix el servei d'àpats a domicili.
   b. Les sol·licituds del servei d'àpats personalitzades per al compliment de prescripcions mèdiques concretes i singulars de la persona usuària.
   c. Les demandes inassolibles per al servei, com requeriments de textures, presentacions, quantitats, freqüència de repartiment a domicili.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 27 de 54

Article 6. *Prestació de teleassistència*

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

2. La valoració es dur a terme de manera individualitzada, revisable periòdicament amb l'objectiu de revisar la intensitat i els recursos tecnològics segons l'evolució de les necessitats de la persona usuària.

3. El servei de teleassistència inclou:

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

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

Article 7. *Servei de suport a l'autonomia funcional. Banc de productes de suport*

1. És un servei que s'ofereix amb l'objectiu de facilitar la realització de les activitats de la vida diària i millorar l'autonomia funcional i la seguretat en la llar. També ajuda a facilitar la cura i qualitat de vida de les persones cuidadores.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 28 de 54

2. **Els productes s'assignen després d'una valoració professional individualitzada de la persona usuària i del seu entorn, amb instruccions d'ús segures i adaptades a les capacitats i necessitats de cada persona. Quan les característiques de la situació requereixin una valoració funcional específica, es comptarà amb la intervenció del professional competent en la matèria.**

3. El servei proporciona diferents productes de suport per al bany, per a la cura personal, per a la mobilitat i les transferències.

4. El servei s'adreça a persones de 65 anys o més, que tinguin dificultats per desenvolupar les activitats de la vida diària o amb insuficiència de recursos econòmics, i a persones més grans de 80 anys que visquin soles o amb una altra persona gran. També s'adreça a persones menors de 65 anys amb necessitats especials pel que fa a la seva capacitat física i psíquica per desenvolupar les activitats de la vida diària dins la llar (no és imprescindible la certificació del grau de discapacitat).

5. Aquest servei pot prestar-se de forma independent o complementària al desenvolupament d'altres serveis municipals i/o intermunicipals que es puguin desenvolupar.

Article 8. *Servei d'adaptació funcional d'habitatges (arranjaments)*

1. És un servei destinat a la realització de reformes bàsiques d'adaptació funcional dels habitatges, així com a la instal·lació d'ajudes tècniques, incloent-hi elements per al desplaçament, per a l'ús del llit, i per a la comunicació.

2. La finalitat del servei és promoure l'autonomia personal i millorar la qualitat de vida de les persones grans i de les persones amb discapacitat, garantint les condicions de seguretat, higiene, habitabilitat i eficiència energètica mínimes als seus habitatges.

3. El programa d'adaptació funcional d'habitatges (arranjaments) es poden fer en banys (per afavorir l'accessibilitat i facilitar la higiene personal), en cuines (per millorar les condicions de seguretat i ús), de caràcter general, per facilitar la mobilitat i accessibilitat al domicili, especialment en zones de trànsit. Es prioritzen actuacions que aportin un major benefici funcional i seguretat a la persona usuària. Les actuacions d'adaptació funcional es determinaran a partir d'una valoració individualitzada de les necessitats de la persona usuària, les

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 29 de 54

seves capacitats funcionals i les característiques de l'habitatge. Quan la naturalesa de l'actuació ho requereixi, es podrà comptar amb la intervenció dels professionals especialitzats corresponents.

4. Aquest servei pot incorporar actuacions complementàries de millora de l'eficiència energètica dels domicilis.

5. Aquest servei és complementari de la modalitat de servei d'ajuda a domicili SAD Social.

Article 9. *Servei de Bugaderia*

1. El servei de bugaderia té per finalitat rentar, assecar i planxar la roba de la persona usuària. El perfil professional encarregat de realitzar aquesta feina correspon a l'auxiliar de neteja. La titulació exigida és el certificat escolar o equivalent.

2. La prestació integral del servei de bugaderia inclou la higienització i desinfecció que es concreta en l'assecat, planxat i plegat de la roba, així com el transport intern i extern de la roba.

3. Aquest servei és complementari de la modalitat de servei d'ajuda a domicili SAD.

Capítol 3 Drets i deures

L'Ajuntament d'Argentona garanteixi l'exercici dels drets fonamentals i les llibertats públiques, i especialment la dignitat de les persones, el seu benestar i el respecte a la seva autonomia, independència i intimitat.

L'Ajuntament d'Argentona vetlla, per l'efectivitat dels drets i deures dels destinataris del servei d'atenció domiciliària.

Article 1. *Drets de les persones usuàries/destinatàries.*

a) Dret a rebre un tracte respectuós, digne i amable, que garanteixi la seva intimitat, autonomia personal i el respecte a les seves decisions i preferències.

b) Dret a accedir i gaudir dels serveis en condicions d'igualtat i no-discriminació per raó de naixement, gènere, orientació sexual, edat, discapacitat, situació econòmica, religió, ideologia o qualsevol altra circumstància personal o social.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 30 de 54

c) Dret a rebre informació clara, veraç, entenedora i accessible sobre els serveis, els criteris d'accés, les prestacions disponibles i les prioritats d'atenció.

d) Dret a ser informades de la valoració de la seva situació personal i familiar, així com del pla d'atenció social individualitzat, d'acord amb la normativa vigent.

e) Dret a participar activament en el procés d'atenció, expressant la seva opinió i donant el seu consentiment previ a qualsevol intervenció que els afecti.

f) Dret a rebre una atenció integral, continuada i adaptada a les seves necessitats, amb garanties de qualitat i coordinació entre serveis.

g) Dret a tenir assignada una persona professional de referència que actuï com a interlocutora principal i garanteixi la coherència del procés d'atenció.

h) Dret a rebre informació sobre el cost del servei i, si escau, sobre la seva aportació econòmica, sense que la manca de recursos econòmics sigui causa d'exclusió del servei.

i) Dret a disposar de mecanismes accessibles per presentar suggeriments, queixes o reclamacions, i rebre resposta en els terminis establerts.

j) Dret a accedir al seu expedient personal en tot allò que no vulneri la intimitat de terceres persones, i garantir la confidencialitat de les seves dades d'acord amb la legislació de protecció de dades.

k) Dret a rebre una atenció urgent o prioritària en situacions de risc o necessitat greu, d'acord amb els criteris establerts per l'Ajuntament.

l) Dret a rebre els suports necessaris per comprendre la informació que se'ls faciliti, especialment en casos de diversitat funcional o barreres lingüístiques.

m) Dret a disposar, si escau, d'un servei de custòdia de claus que permeti l'accés professional en casos d'urgència vinculats als serveis d'ajuda a domicili o teleassistència.

n) Dret a renunciar voluntàriament al servei o a les prestacions concedides, llevat dels casos que afectin menors o persones incapacitades o presumptament incapaces.

o) Dret a gaudir de la tutela i protecció de les autoritats públiques per garantir el ple exercici dels drets reconeguts.

Article 2. *Deures de les persones usuàries i del seu entorn cuidador*

a) Deure de facilitar dades personals, familiars i convivencials veraces i els documents necessaris per a la valoració i atenció de la situació.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 31 de 54

b) Deure de complir els pactes, acords i compromisos, seguir el pla d'atenció social i les orientacions professionals, i participar activament en el procés.

c) Deure de mantenir una conducta basada en respecte mutu, tolerància i col·laboració, garantint la convivència i la resolució adequada de conflictes.

d) Deure de respectar la dignitat i els drets del personal del servei i tractar-los amb correcció.

e) Deure de complir les normes i procediments per a l'ús i gaudi de les prestacions, respectant els horaris de funcionament i la normativa de seguretat i higiene.

f) Deure de garantir les condicions higièniques i sanitàries del domicili i dels àpats a domicili, així com el bon ús i manteniment dels productes de suport.

g) Deure d'informar els serveis socials municipals de qualsevol canvi en les circumstàncies personals, familiars, socials o econòmiques que puguin afectar el servei, i notificar amb almenys 48 hores d'antelació qualsevol suspensió no imprevista.

h) Deure de permetre l'accés al domicili als professionals per a valoració, seguiment i prestació del servei.

i) Deure de custodiar qualsevol arxiu audiovisual relacionat amb el servei i garantir la confidencialitat de les comunicacions, utilitzant-los només per detectar activitats il·lícites i notificar a les autoritats corresponents.

j) Deure de gestionar adequadament els animals de companyia durant les absències domiciliàries, complint amb la normativa vigent i mantenint la seva cura i higiene.

k) Deure de complir totes les altres obligacions derivades del present Reglament i de les normatives aplicables.

Article 3. *Obligacions de l'Ajuntament d'Argentona*

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

b) Assegurar la participació activa de la persona usuària, i, si escau, del seu entorn familiar en tot el procés d'assignació i prestació del servei.

c) Rebre a les persones interessades, identificar les seves necessitats, portar a terme un diagnòstic i identificar els problemes d'autonomia i

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 32 de 54

dependència personal i funcional i, si escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei, respectant el dret a la dignitat de la persona.

d) Garantir que la informació que es facilita a la persona usuària sigui clara i entenedora, adaptada a les característiques de la persona.

e) Fixar els objectius de l'atenció i assignació del servei quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació, per tal d'assegurar que les persones usuàries rebin l'atenció adequada segons les seves necessitats.

f) Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes socials i sanitaris.

g) Fomentar la connexió amb la comunitat, amb teixit associatiu, així com amb altres recursos de suport social disponibles per potenciar la inclusió social.

h) Atendre i fer el seguiment de les queixes, reclamacions i suggeriments que arribin per part de les persones usuàries del servei, de les persones beneficiàries i del seu entorn cuidador i/o els seus o les seves representants i donar la resposta corresponent.

i) Vetllar pel compliment de la normativa reguladora del servei.

j) Fer el seguiment i l'avaluació periòdica del servei prestat mitjançant protocols individualitzats, revisant d'ofici, si escau, la situació de qualsevol persona destinatària, modificant o extingint l'assignació del servei.

k) Garantir que el lliurament dels aliments del servei d'àpats a domicili es faci en condicions higièniques i sanitàries òptimes a l'entrada de l'habitatge.

Article 4. *Suggeriments, queixes i reclamacions*

1. Les persones usuàries, les persones beneficiàries 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, les persones beneficiàries i el seu entorn, hauran de ser informades del procés establert per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit i d'acord amb els mecanismes definits per l'Ajuntament d'Argentona.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 33 de 54

4. Les queixes i/o reclamacions de la persona usuària les podrà formular pels canals físic i telemàtic corresponents, mitjançant instància municipal.

5. Les resolucions sobre les queixes i/o reclamacions han de complir els requisits següents:

   a. El termini de resposta és de quinze dies naturals. En cas de queixes i/o reclamacions relacionades amb interrupcions sobtades del servei, situacions de maltractament i accions que puguin ser objecte d'accions penals, es reduirà el temps de resposta a set dies.
   b. La resposta ha de ser raonada en tots els aspectes plantejats per la persona usuària.
   c. Es dictaran sempre per escrit i es notificaran pel mateix canal de comunicació pel qual es va rebre la queixa o la reclamació.
   d. Ha d'incorporar l'especificació del canal de comunicació per mitjà del qual la persona usuària pot manifestar la seva disconformitat.

Capítol 4 Procediment d'accés

Article 1. *Requisits generals d'accés*

Per accedir als SAED les persones usuàries han de complir amb els requisits següents:

a) Tenir el domicili al municipi d'Argentona. La persona usuària/destinatària ha de tenir el seu domicili, entès com a residència habitual, a Argentona. La prestació del servei sempre es presta en un domicili ubicat al municipi d'Argentona.
   La residència s'ha d'acreditar mitjançant l'empadronament en el domicili habitual; en situacions excepcionals es pot acreditar per altres mitjans, inclosa la valoració professional, la residència en un domicili diferent del de l'empadronament.

b) Reunir les característiques descrites a l'article 8 "Persones usuàries/destinatàries i persones beneficiàries".

c) No estar inclòs en cap de les causes d'extinció del servei descrites a l'article 41 sobre finalització del servei.

d) Situacions excepcionals: En aquelles situacions de risc i/o vulnerabilitat social que no es reuneixin els requisits d'accés als serveis, s'establirà l'activació de forma temporal mitjançant un informe tècnic justificatiu d'excepcionalitat validat pels responsables dels SAED.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 34 de 54

Article 2. *Requisits específics d'accés als diferents serveis*

1. Els serveis d'ajuda a domicili i d'atenció a la llar requereixen:

   a) Que es donin condicions de salubritat i seguretat de l'habitatge que permetin prestar el servei en condicions acceptables.
   b) Que no existeixen riscos per a la salut i la integritat del/la professional que presta el servei.
   c) Que la gravetat de la situació no superi la capacitat del servei.
   d) Que la persona usuària del servei disposi dels estris i productes necessaris per a la realització del servei (tovalloles, productes d'higiene i neteja, escombra, galleda,...).

2. El servei d'àpats a domicili requereix:

   a. Que es donin condicions de salubritat i seguretat de l'habitatge que permetin prestar el servei en condicions acceptables. L'Ajuntament d'Argentona es fa responsable fins al moment del lliurament a l'entrada del domicili i que a partir de la recepció és responsabilitat de la persona usuària el seu manteniment.
   b. Que el domicili disposi d'equipament bàsic per a la conservació i preparació final dels aliments; en concret, és necessari disposar de frigorífic i d'un aparell de microones.

3. Per accedir al servei de teleassistència només cal disposar d'un telèfon a través del qual es pugui contactar en el cas que des del servei no sigui possible establir la comunicació des del terminal.

Article 3. *Criteris de priorització*

1. Els criteris de priorització s'apliquen quan les persones interessades amb dret d'accés a qualsevol dels SAED d'acord amb el que estableix el present Reglament, no poden gaudir-ne per manca de capacitat del servei o manca de disponibilitat pressupostària.

2. La selecció i priorització de les persones usuàries es realitza de manera transparent, equitativa i d'acord amb els criteris de vulnerabilitat i necessitat, garantint l'accés just i adequat al servei.

3. La valoració dels criteris es realitza mitjançant instruments tècnics validats.

4. Els criteris generals de priorització en el servei SAD són els següents:

   a) Es prioritza la cura personal enfront de la cura de la llar.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 35 de 54

b) Es prioritza la incorporació de noves persones usuàries en el servei SAD abans que la modificació/ampliació de les hores dels serveis existents.
c) Es prioritza aquelles persones amb un grau de dependència reconegut que no tenen un cuidador/a convivint al domicili, sense excloure en cap cas a la resta de persones amb un grau de dependència reconegut.
d) En el cas d'unitats familiars es prioritzen aquelles que disposin d'uns recursos nets per unitat familiar de convivència inferiors a l'IRSC vigent, persones que viuen soles i sense suport familiar habitual, i persones grans en situació de vulnerabilitat social i/o econòmica.

5. El servei de teleassistència prioritza l'atenció de persones majors de 65 anys en situacions de vulnerabilitat.

Article 4. *Vies d'accés als serveis*

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

a) Per actuació d'ofici dels professionals de serveis socials de l'ABSS.
b) A sol·licitud de la persona interessada o del seu o la seva representant.
c) A proposta d'altres professionals d'altres serveis o institucions designats per l'ens local.

Article 5. *Sol·licitud de la persona interessada o del seu entorn cuidador*

1. La persona interessada o el seu o la seva representant ha de presentar la sol·licitud davant els Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament d'Argentona presencialment o per mitjans electrònics.

2. La sol·licitud ha d'anar acompanyada dels documents acreditatius de les circumstàncies econòmiques, socials i familiars de la persona interessada, als efectes de la seva valoració i per a la determinació de les necessitats que permetran assignar el servei més adient.

Article 6. *Situacions d'urgència*

1. L'Ajuntament d'Argentona pot autoritzar provisionalment la prestació del servei sense tramitació de l'expedient, sense el contracte assistencial, ni la resolució administrativa, ni la signatura del contracte quan es tracti de supòsits degudament justificats.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 36 de 54

2. La continuïtat de la prestació resta condicionada a la valoració del cas pels professionals de referència dels serveis socials bàsics corresponents i a la signatura del contracte assistencial, que s'ha de dur a terme tan aviat com es pugui.

Article 7. *Valoració professional de la situació*

La valoració professional de la situació de la persona interessada es du a terme a través de totes les vies d'accés al servei descrites a l'article 25, tenint en compte els criteris tècnics i professionals següents:

a) Es valora de manera integral la situació de la persona interessada, així com el seu entorn familiar i social, incloent factors físics, cognitius, emocionals i comunitaris.

b) La valoració es du a terme mitjançant entrevistes individualitzades (en tots els serveis excepte la teleassistència) i, com a mínim, una visita al domicili, que pot ser prèvia o al començament del Servei.

c) Les característiques del servei han de restar definides en el pla de treball, basant-se en una avaluació professional del risc social i de la dependència funcional, així com en el procés de comunicació i intercanvi establert amb la persona usuària i la seva família.

d) El pla de treball constitueix la guia operativa per a la prestació del servei i ha de ser clarament comprensible per la persona usuària i el seu entorn, a més de ser avaluat i redefinit periòdicament de manera participativa i consensuada entre els serveis socials municipals, la persona o família destinatària i l'equip professional responsable.

Article 8. *Assignació de serveis*

1. Proposta d'assignació dels serveis:
   a) Els/les professionals dels Serveis Socials Bàsics (SSB), a partir dels resultats de la valoració integral, determinaran la idoneïtat dels serveis.

   b) Un cop establerta la idoneïtat, els professionals elaboren una proposta individualitzada dels serveis a prestar, detallant el pla de treball, la intensitat i la durada de la prestació, així com, si escau, la participació econòmica de la persona usuària segons les ordenances municipals vigents.
2. Assignació i contracte assistencial

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 37 de 54

a) A partir de la proposta, es dictarà resolució a proposta dels Serveis Socials, comunicant formalment a la persona interessada l'assignació dels serveis o, en cas contrari, la seva denegació.

b) Un cop acordada l'assignació amb la persona usuària o el seu representant, cal signar el corresponent contracte assistencial, que serà requisit previ per a la prestació efectiva del servei.

c) En cas que l'assignació no sigui possible, s'informarà la persona interessada o el seu representant de les causes i motius de la denegació de manera clara i motivada. La persona interessada podrà presentar una reclamació o instància al registre municipal per revisar la decisió, garantint la transparència i el dret a participació en la presa de decisions.

Article 9. *Contracte Assistencial*

1. Els acords que s'estableixin al pla d'atenció social individual, familiar o convivencial per a la prestació dels serveis s'han de recollir en el contracte assistencial signat per l'ens titular del servei i la persona i/o família interessada, i per l'empresa proveïdora, si escau.

2. Els continguts mínims del contracte assistencial seran els que estableixi l'Ajuntament relatiu a les dades personals identificatives de la persona usuària / destinatària i a les informacions necessàries per al tràmit:

b) Dades identificatives del professional referent
c) Dades identificatives del professional d'atenció directa
d) Horaris i intensitat del servei
e) Drets i deures de cada part
f) Relació de les tasques a realitzar per la persona professional
g) Objectius del pla d'intervenció
h) Actuacions recomanades
i) Seguiment proposat
j) Copagament (si existeix)

Article 10. *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/es poden desistir de prescriure aquest servei, a iniciativa pròpia i/o per les aportacions de la resta de professionals implicats en el procés, si es produeix alguna de les causes següents:

a) Les condicions de l'habitatge són insalubres i/o insegures i no permeten prestar el servei en condicions acceptables (plagues, brutícia extrema, acumulació d'objectes o situacions anàlogues).
b) Hi ha riscos per a la integritat del treballador/a que presta el servei.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 38 de 54

c) La gravetat de la situació és excessiva per atendre-la amb un servei de les característiques de qualsevol dels que formen els serveis d'atenció en l'entorn domiciliari o diversos d'ells combinats. En aquest cas, s'estudia un recurs social alternatiu.
d) Les tasques sol·licitades són de caràcter sanitari que requereixen una habilitació sanitària (com, per exemple, administració de medicació per via parental, tall d'ungles amb tisores) sempre que el servei local no inclogui aquests perfils professionals.
e) Les demandes d'activitats relacionades amb la llar i activitats del programa d'adaptació funcional d´habitatges (arranjaments) de caràcter extraordinari que no estiguin proposats, i aprovats específicament, en el pla de treball.
f) En relació amb el servei d'àpats a domicili quedaran excloses expressament les situacions següents:
    i. Les demandes que no s'adaptin a cap de les tipologies dels menús que s'ofereixen.
    ii. Quan es requereixi que l'Ajuntament sigui responsable del compliment de prescripcions mèdiques concretes vinculades a la salut de la persona usuària.
    iii. Les demandes de personalització del servei que no estiguin previstes en el seu disseny i que, per tant, són inassolibles, tals com requeriment de textures específiques, presentacions diferents de les previstes, canvis en les quantitats o nombre de lliuraments a domicili, entre altres.

2. En qualsevol d'aquestes situacions, els i les professionals prescriptors i prescriptores, han de comptar amb la participació de la resta de professionals implicats en l'atenció a la persona o família destinatària i/o beneficiària del servei, per tal de proposar el servei més adient o elevar als responsables de l'Ajuntament d'Argentona un informe sobre la situació per tal que es puguin prendre mesures en cas que hi hagi risc per a persones en situació de vulnerabilitat.

3. Si es dona reverteix les circumstàncies descrites en el punt 1, es valorarà novament l'accés als serveis SAED.

Article 11. *Protecció de dades de caràcter personal*

1. Les dades personals i familiars de la persona destinatària que constin en el seu expedient tenen caràcter confidencial i estan emparades pel secret professional. Només hi tindran accés els/les professionals que intervinguin directament en el cas, i les tractaran d'acord amb les previsions del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 39 de 54

d'aquestes dades, i de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, que tenen com a objectiu garantir i protegir la intimitat i privacitat personal i familiar de les persones físiques. Aquesta normativa afecta a totes les dades que fan referència a persones físiques registrades sobre qualsevol suport, informàtic o no.

2. L'Ajuntament d'Argentona tractarà les dades en qualitat de Responsable del tractament, amb la finalitat de registrar les persones destinatàries dels SAED, a efectes d'organització i seguiment del servei i de l'assistència.

3. La persona destinatària o el seu o la seva representant legal podran exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació del tractament, portabilitat de les dades, oposició, i a no ser objecte de decisions individuals automatitzades (inclosa l'elaboració de perfils), segons els procediments legalment establerts.

Capítol 5 Finançament dels serveis

Article 1. *Consideracions generals*

1. Els SAED del municipi d'Argentona són finançats amb càrrec als pressupostos municipals. Tot això sens perjudici de l'establiment de convenis, acords o altres fórmules admeses en dret, amb altres administracions, que puguin concretar aportacions a favor de l'Ajuntament per finançar el cost d'aquests serveis.
2. L'Ajuntament d'Argentona pot establir amb la persona usuària, o amb les persones que hi estan obligades o amb terceres persones, un règim de cofinançament dels serveis subjectes al copagament, d'acord amb el principi de capacitat econòmica i de proporcionalitat.
3. Els imports a abonar per les persones destinatàries es determinaran a partir dels preus públics que l'Ajuntament d'Argentona aprovi en l'ordenança fiscal de preus públics.

Article 2. *Determinació de la participació de les persones usuàries en el finançament dels serveis*

1. L'Ajuntament podrà establir, mitjançant la corresponent ordenança fiscal o regulació específica, la participació econòmica de les persones usuàries en el finançament de determinades prestacions regulades en aquest Reglament, atenent criteris de capacitat econòmica, equitat i sostenibilitat del servei.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 40 de 54

2. Els imports a abonar per les persones usuàries es determinen a partir dels preus públics aprovats per l'Ajuntament d'Argentona en l'ordenança corresponent.
3. Les persones usuàries/destinatàries del servei seran informades de manera clara i prèvia a la contractació de qualsevol servei SAED de les conseqüències de situacions d'impagament, així com les fórmules jurídiques per garantir el seu dret a presentar al·legacions o sol·licitar ajornaments segons la normativa vigent.
4. En el cas que persones diferents a la persona usuària vulguin obligar-se a efectuar el pagament del preu corresponent, aquestes han de signar conjuntament amb la persona el pacte de prestació on figura la domiciliació bancària.
5. Anualment s'actualitza la situació econòmica de les persones a fi d'aplicar en el càlcul del copagament els canvis que se'n deriven.

Article 3. *Gestió i recaptació*

1. Les persones obligades, d'acord amb l'article 3 del present Reglament, han d'abonar els imports corresponents, amb la periodicitat, forma i en el lloc que s'estableixi en el corresponent contracte o pacte de prestació, i d'acord amb l'ordenança fiscal corresponent.
2. Els impagaments es gestionen d'acord amb el procediment previst per als ingressos de dret públic del municipi d'Argentona i que pot finalitzar, en cas d'impagament, per via executiva.

Capítol 6 De l'execució i finalització del servei

Article 1. *Execució del servei*

1. Un cop signat el pacte de servei assistencial, la prestació s'inicia en el termini fixat en el pacte i sempre respectant el que determini l'Ajuntament de Argentona, i el o la professional de SSB que fa la prescripció.

2. Un cop començat el servei, aquest s'ha de desenvolupar de forma continuada seguint el que s'ha establert en el pacte de prestació i respectar els criteris de qualitat del servei definits prèviament i els criteris d'atenció centrada en la persona.

3. Es garanteix un seguiment periòdic i una potencial revisió del servei, amb la participació activa de la persona usuària, per assegurar la

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 41 de 54

coherència entre el pla de treball i l'evolució de les necessitats reals de la persona.

Article 2. *Durada, temporalitat del servei i horaris del servei*

1. Els SAED es prescriuen d'acord amb les necessitats de les persones usuàries amb una durada inicial determinada. La naturalesa dels SAED comporta la necessària flexibilitat dels serveis en el temps, permetent la seva modificació adhoc d'acord amb l'evolució de les necessitats de la persona usuària i la valoració professional periòdica.

2. La temporalitat del servei la determina el o la professional de serveis socials bàsics de referència de la persona usuària d'acord amb la modalitat i tipologia del servei i les característiques de la persona destinatària i les necessitats detectades al pla de treball individual.

   a) La durada del servei d'ajuda a domicili de modalitat SAD dependència està vinculada al compliment dels objectius establerts al PIA.

   b) La durada del servei d'ajuda a domicili de modalitat SAD social està subjecta al compliment d'objectius descrits al pla de treball, que han de ser revisats periòdicament. Els serveis s'inicien amb una temporalitat inicial prèviament pactada.

3. L'horari dels serveis d'ajuda a domicili es determina per l'Equip de Serveis Socials Bàsics d'acord amb les necessitats de la persona usuària i la disponibilitat del servei. S'ofereix, d'ofici, de dilluns a divendres en horari diürn. Excepcionalment, es pot realitzar en altres franges horàries i dies de la setmana per necessitats de les persones destinatàries o del mateix servei.

4. En determinades circumstàncies, a petició de l'Ajuntament, es poden establir horaris d'intervenció específics per motius sanitaris i/o socials com per exemple menors, persones usuàries de centres de dia, serveis de rehabilitació, suplència de cuidadors/es amb necessitats especials o altres circumstàncies excepcionals.

5. El servei de teleassistència disposa d'una cobertura continuada de 24 hores tots els dies de l'any.

6. El servei d'àpats a domicili té una cobertura tots els dies de l'any.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 42 de 54

Article 3. *Revisions i modificacions del servei*

1. La comunicació d'atorgament o reconeixement del servei pot ser revisada d'ofici o a sol·licitud de la persona destinatària/usuària o el seu o la seva representant legal a conseqüència de la modificació de les circumstàncies que van donar lloc a la seva concessió.

2. D'acord amb el seguiment individual de l'evolució de cada cas, el o la professional de referència dels SSB de l'Ajuntament d'Argentona, pot formular una proposta de modificació substancial del servei concret que s'ha de prestar i la freqüència , amb què es redefineixin els temps de dedicació, a l'alça o a la baixa, i que es recalculi la participació de la persona usuària en el cost del servei en els termes establerts en l'ordenança municipal de preus públics. Aquestes modificacions poden produir-se d'ofici o a petició de la persona usuària del servei o de la persona representant de la persona usuària.

3. Un cop l'any es revisa la situació de la persona usuària per tal d'adaptar, si és necessari, el contingut de les prestacions.

4. Les causes específiques de modificació substancial dels serveis són les següents:

   a) La millora de la situació que originà el servei, atès que s'han complert els objectius específics previstos a tal efecte en el pla de treball. En aquest supòsit, es pot reduir la intensitat del servei, modificar la tipologia de servei, reduir o donar de baixa el servei.
   b) L'empitjorament de la situació inicial. En aquest supòsit, es podria augmentar la intensitat del servei, modificar la tipologia de servei, reduir o donar de baixa el servei.
   c) El canvi en la situació de reconeixement del grau de dependència de la persona usuària sota la normativa legal vigent, comporta la reavaluació de les necessitats de la persona.
   d) A sol·licitud de la persona usuària i/o del seu o la seva representant i/o del seu entorn cuidador.

5. La revisió de la prestació del servei d'ajuda a domicili modalitat de SAD Dependència es produeix sempre que hi hagi una modificació del PIA (Programa Individual d'Atenció).

6. La revisió del SAD Social es porta a terme pel professional o la professional de referència dins de les funcions i procediments habituals de seguiment dels casos donats d'alta al SAD. Per a la revisió són d'aplicació els instruments tècnics de valoració que preveu aquest Reglament.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 43 de 54

7. La persona usuària té dret a plantejar els recursos administratius que legalment li corresponguin per manifestar la seva disconformitat amb les modificacions del servei.

8. Són modificacions no substancials en la prestació del servei la resta de modificacions, en especial, les tasques concretes que hauran de prestar-se, la temporalitat i l'horari de prestació del servei, així com tots els aspectes relatius al funcionament i l'organització del servei a prestar continguts en el pacte de prestació. Aquestes modificacions no requeriran la signatura d'un nou pacte de prestació.

Article 4. *Interrupció de la prestació del servei*

1. Es considera que hi ha una interrupció del servei quan aquest se suspèn, de manera provisional, per un període màxim de tres mesos.

2. Les causes d'interrupció del servei són:

   a) Per voluntat de la persona usuària, sempre que sigui de caràcter temporal i degudament justificat (a causa del període de vacances, desplaçaments, ingressos hospitalaris o qualsevol altra circumstància justificada).
   b) Per raons forçoses de la persona usuària: situacions en les quals la persona es veu obligada a absentar-se del domicili, com, per exemple, en cas d'ingrés puntual en un establiment social o sanitari o de trasllat a un altre domicili fora del municipi per rebre atencions de la xarxa familiar o social. Quan aquesta interrupció sigui superior a un mes, es procedeix a la baixa temporal del servei.
   c) Per decisió dels SSB: aquests poden determinar la interrupció d'un servei per motius específics i justificats que es fonamenten en la impossibilitat de dur a terme el pla de treball o la conveniència de modificar-lo. Per exemple: per raons de manca de condicions per a la prestació del servei; per canvis temporals en l'aplicació del pla de treball; com a mesura socioeducativa; per motius del context que afectin a la salut dels professionals d'atenció directa o altres.
   d) Per causes disciplinàries o d'incompliments on es requereix iniciar un procediment sancionador: en situacions que es produeixin incompliments de les condicions establertes per a la prestació del servei, del pacte de prestació o que fan inviable la continuïtat, tal com s'estableix al Capítol 8. "Infraccions i règim sancionador".

3. La interrupció a iniciativa de la persona usuària s'ha de comunicar a qui presti el servei amb una antelació mínima de 48 hores.

4. Excepcionalment, i específicament, en el servei d'atenció a la llar es pot no interrompre el servei quan, amb la persona destinatària del servei,

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 44 de 54

convisquin persones en situació de vulnerabilitat social. En aquest cas, la continuïtat ha d'estar avalada per una persona de l'equip de SSB.

5. La finalització de la situació que dona lloc a la interrupció del servei l'ha de comunicar la persona usuària o la seva representant a l'empresa prestadora del servei o, alternativament, al professional o la professional de referència de serveis socials bàsics de l'Ajuntament que informarà a l'entitat prestadora del servei.

6. La situació d'interrupció cessa o bé per la represa del servei o bé per la seva extinció.

Article 5. *Causes de finalització de la prestació.*

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

a) La voluntat de la persona usuària, amb el suport de la persona beneficiària, o de la persona representant.

b) Transcurs del termini acordat al pacte de prestació.

c) Modificació permanent de les circumstàncies que justificaven la concessió de la prestació del servei.

d) Extinció de les causes que han motivat l'atorgament del servei.

e) Ocultació o falsedat de les dades o circumstàncies que van motivar l'atorgament del servei.

f) Assignació a la persona usuària d'un recurs assistencial diferent.

g) Defunció de la persona usuària.

h) Incompliment greu i reiterat de les obligacions contractuals i del servei.

i) Trasllat del domicili de la persona destinatària fora del terme municipal d'Argentona.

j) Situació de risc greu per a la integritat física, psíquica i/o de salut del professional que presta el servei.

k) Transcurs del període màxim de tres mesos des de la data de la baixa temporal del servei.

l) Per decisió motivada de l'Ajuntament, prèvia valoració professional, quan es detecti que la prestació ja no és viable ni segura per a la persona destinatària o per al personal.

Article 6. *Procediment de finalització de la prestació*

1. En el moment que es produeixi alguna de les causes de finalització de la prestació, es procedeix de la manera que s'estableix en aquest article.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 45 de 54

a) Quan la causa depengui de la voluntat de la persona usuària, amb el suport del/de la persona beneficiària o manifestant mitjançant la persona que la representa, es requerirà a la persona, amb els suports que puguin ser necessaris, que comuniqui les circumstàncies i que sol·liciti la baixa per escrit.
b) Quan la causa depengui dels efectes de la mateixa prestació, la persona professional referent del cas registrarà a l'expedient la justificació de la situació i fixarà la data de finalització de la prestació.
c) En cas de defunció, la baixa s'efectuarà d'ofici per part del/de la professional referent un cop s'hagi rebut el certificat de defunció. Si, transcorreguts tres mesos des del coneixement del fet, no s'ha pogut obtenir aquest document, es sol·licitarà el certificat de baixa al padró municipal i, amb aquesta informació, es procedirà a formalitzar la baixa de la persona usuària.
d) En cas de situació de risc greu per a la integritat física, psíquica i/o de salut del/de la professional d'atenció directa del servei, es procedeix a donar la baixa d'ofici dels serveis i haurà de ser degudament registrat. Cal incorporar l'informe de riscos laborals realitzat per l'òrgan competent en la matèria a l'expedient de la persona .
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 i servirà com a mecanisme de comunicació a la persona usuària o el seu representant, qui podrà exercir el dret a al·legacions.

2. En el cas de que la causa de finalització del servei sigui d'ofici per part dels SSB, es comunica a la persona usuària i/o representant legal.

Capítol 7 Mecanismes de participació

Article 1. *De la participació de les persones usuàries, els seus o les seves representants i/o l'entorn cuidador*

1. Les persones usuàries dels SAED tenen dret a la participació en els termes establerts a la Llei de Serveis Socials de la Generalitat de Catalunya 12/2007 i la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència de l'Estat.

2. Les persones usuàries també podran participar mitjançant els mecanismes de petició de revisió de les prestacions.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 46 de 54

3. La revisió de serveis es realitzarà periòdicament ,com a mínim un cop l'any, i, en tot cas, sempre que es produeixi una baixa de qualsevol dels serveis que hi són compresos.

4. Es reconeix la iniciativa social de les entitats que treballen en el camp dels serveis socials d'ajuda a domicili com a col·laboradores de l'acció pública de l'Ajuntament d'Argentona en els termes establerts en la Llei 12/2007 i en la Llei 39/2006.

5. L'Ajuntament pot establir acords de col·laboració i foment d'aquesta iniciativa social, complementària de l'actuació dels serveis socials municipals (serveis de voluntariat, fundacions...).

Capítol 8 Infraccions i règim sancionador

Article 1. *Infraccions*

1. Constitueix infracció administrativa la vulneració dels deures i de les obligacions que el present Reglament estableix per a les persones destinatàries de les prestacions dels SAED.
2. Les infraccions es classifiquen segons la seva gravetat en infraccions lleus, greus i molt greus d'acord amb l'impacte sobre la persona usuària, sobre els professionals i, en qualsevol cas sobre la correcta prestació del servei.
3. Prèviament a catalogar uns fets com a infracció administrativa s'han d'haver tractat d'evitar la vulneració de drets i obligacions amb mesures com els advertiments orals o la medicació.

Article 2. *Infraccions lleus*

Són faltes/infraccions lleus:

a) Les infraccions no qualificades de greus o molt greus.

b) No facilitar informació sobre els canvis en la situació personal, familiar, econòmica i social de la persona usuària.

c) No complir amb el pla de treball i els acords sobre el servei concedit.

d) No comunicar als responsables del servei l'absència del domicili tres cops reiteradament, sense una justificació vinculada a una incidència.

Article 3. *Infraccions greus*

Són faltes/infraccions greus:

a) La comissió de dues o més faltes lleus en el període de sis mesos.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 47 de 54

b) No comparèixer la persona usuària i/o el seu o la seva representant legal davant l'òrgan que li ha atorgat el servei quan sigui requerida, sense una justificació derivada d'una incidència.

c) La manca de respecte a qualsevol de les persones que presten el servei, així com a les seves pertinences.

d) No utilitzar amb responsabilitat i cura el material que li hagi estat subministrat en el marc del servei de teleassistència (dispositius tecnològics), el servei de banc de productes de suport, els serveis del programa d'adaptació funcional d´habitatges (arranjaments) i el servei d' àpats a domicili (en el cas de proporcionar microones).

e) No complir amb els mecanismes establerts en el cas de pèrdua o deteriorament del material i/o equipament subministrat en el marc del servei de teleassistència, el servei d'àpats a domicili i els serveis del programa d'adaptació funcional d´habitatges (arranjaments).

f) No contribuir, si escau, al finançament del servei en els termes establerts a l'ordenança corresponent.

Article 4. *Infraccions molt greus*

Són faltes/infraccions molt greus:

a) La comissió de dues faltes greus en el període d'un any.

b) L'agressió física o psicològica a qualsevol de les persones que presten el servei.

c) L' incompliment dolós dels compromisos acordats.

d) La falsedat en la documentació presentada o l'ocultació d'informació prioritària per a la prestació del servei.

e) Fer malbé de forma dolosa el material i/o equipament del servei de manera no accidental

f) Fer malbé o manllevar les pertinences del o la professional que presta el servei en el domicili de forma dolosa.

Article 5. *Sancions*

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

a) Per faltes lleus: amonestació individual per escrit signada per qui instrueix l'expedient o suspensió del servei fins a 3 dies efectius de prestació.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 48 de 54

b) Per faltes greus: suspensió temporal del servei per un període entre 3 i 10 dies efectius de prestació i, si es tracta de deteriorament del material subministrat, la reposició d'aquest.

c) Per faltes molt greus:
c 1) En termes generals la suspensió del servei per un mínim de 10 dies efectius de prestació, i fins a la suspensió total o extinció del servei.
c 2)En cas de deteriorament de material i/o equipament o de les pertinences del o la professional, es preveu una sanció econòmica que cobreixi, com a mínim, el valor del material malmès.
c 3) La sanció econòmica ha de ser proporcionada, documentada i notificable per escrit, amb indicació de l'import i de les vies de recurs disponibles.
c4) En cas d'agressions, a més de la suspensió, s'han de denunciar els fets per la via judicial corresponent i s'aplica la resolució que es derivi del procediment i sense perjudici de les mesures cautelars que es consideren pertinents.
c5) Cal establir un registre formal d'agressions amb mesures preventives i de protecció dels professionals afectats, segons protocols municipals i de seguretat laboral.

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

a) El grau de culpabilitat, o l'existència d'intencionalitat o reiteració.

b) La continuïtat o persistència en la conducta infractora.

c) La naturalesa dels perjudicis causats, 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.

3. Les infraccions molt greus comporten la immediata comunicació als òrgans municipals competents, i poden implicar la suspensió temporal o definitiva del servei, amb la possibilitat de recórrer segons els drets establerts per la normativa vigent.

4. S'ha de garantir la documentació exhaustiva de cada infracció greu o molt greu, incloent proves, informes i al·legacions de la persona usuària, per garantir el dret a la defensa i la transparència administrativa.

Article 6. *Prescripció de les infraccions i sancions*

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

a) Les infraccions lleus als 6 mesos, les infraccions greus als dos anys i les molt greus als tres anys

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 49 de 54

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

Article 7. *Procediment*

1. Els expedients sancionadors es tramiten de conformitat amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Pel que fa a la prescripció de les faltes i les sancions, aquells aspectes no previstos en aquest Reglament es regularan per la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic de les administracions públiques.
2. L'Ajuntament d'Argentona es reserva la potestat de constituir una comissió de seguiment del Reglament per emetre informes sobre les infraccions, a partir dels informes dels i les professionals i personal d'atenció directa. Aquesta comissió, que es podrà constituir amb el beneplàcit d'alcaldia, disposarà de protocols per avaluar l'existència de les infraccions, el seu grau de gravetat per tal de garantir la proporcionalitat en la imposició de sancions.

Article 8. *Mesures cautelars*

1. En aquells casos que l'Ajuntament d'Argentona hagi iniciat un expedient sancionador per la presumpta existència de qualsevol de les infraccions descrites en el present Capítol 8, es podrà adoptar, si es considera oportú i mitjançant acord motivat, mesures cautelars relatives a la prestació del servei.

2. Les mesures cautelars s'adoptaran respectant el principi de proporcionalitat i garantint els drets de la persona usuària, inclòs el dret a la defensa i a ser escoltada abans de la seva aplicació, sempre que la situació ho permeti.

3. La finalitat d'aquestes mesures és garantir que cessi o bé que no es reiteri la conducta presumptament punible o que no s'impedeixi l'execució de la sanció que, eventualment, pogués recaure sobre la persona usuària.

4. Quan les mesures cautelars impliquin la suspensió total o parcial del servei, s'haurà de documentar detalladament la justificació i els criteris utilitzats, amb còpia a la persona usuària o el seu representant, per assegurar transparència i control.

5. Les despeses generades per l'adopció de mesures cautelars aniran a càrrec de la persona usuària, sempre que es confirmi, mitjançant resolució de l'autoritat competent, la comissió d'una o diverses

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 50 de 54

infraccions i la imposició de la sanció o sancions corresponents. En cas contrari, serà l'Ajuntament qui n'assumeixi el cost.

6. En el cas de que existeixi una comissió de seguiment, aquest òrgan dura a terme, si escau, una revisió de les mesures cautelars per evitar afectacions indegudes a la prestació del servei i garantir la continuïtat del suport a la persona usuària.

Disposició Addicional

Els protocols d'actuació, els serveis a prestar i la seva intensitat per a les persones que formin part del Sistema per l'Autonomia i Atenció a la Dependència, es regiran per les disposicions contingudes a la Llei 39/2006, i per la seva normativa de desenvolupament.

Els serveis del present Reglament es regiran segons les normatives aprovades per l'ens públic que gestiona aquests serveis.

Disposició transitòria

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

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

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

Disposició final.

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

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

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 51 de 54

Ajuntament d'Argentona

ANNEX I

Criteris econòmics d'accés al Servei d'Ajut a Domicili Social (SAD Social)

1. Objecte i principis generals

El present Annex té per objecte regular els criteris econòmics d'accés al Servei d'Ajut a Domicili Social (SAD Social), així com les excepcionalitats aplicables i la documentació necessària per a la valoració econòmica de les persones sol·licitants.

Tot i que el Servei d'Ajut a Domicili es regeix pel principi d'universalitat, l'accés al SAD Social resta condicionat al compliment dels topalls econòmics establerts, amb la finalitat d'afavorir les persones i unitats de convivència amb menor capacitat econòmica i major situació de vulnerabilitat social.

2. *Valoració econòmica prèvia*

Amb caràcter previ a la valoració social, els Serveis Socials municipals realitzaran una valoració econòmica de la persona sol·licitant i, si escau, de la seva unitat familiar de convivència.

A partir d'aquesta valoració econòmica, les sol·licituds podran ser estimades o denegades, sens perjudici de les situacions d'excepcionalitat previstes en aquest Annex.

3. *Topalls econòmics d'accés*

Quedaran excloses del SAD Social les persones o unitats de convivència que compleixin alguna de les circumstàncies següents:

a) Disposar de dipòsits o saldos bancaris superiors a 18.000 euros.
b) Que la suma dels ingressos nets anuals de la unitat familiar de convivència excedeixi 1,6 vegades l'Indicador de Renda de Suficiència de Catalunya (IRSC) anual vigent per al primer membre de la unitat familiar.

Aquesta quantitat s'incrementarà en un 30% del tram anterior per cada membre addicional de la unitat familiar de convivència.
Els topalls econòmics establerts s'actualitzaran automàticament d'acord amb les modificacions de l'IRSC.

4. *Determinació de la situació econòmica*

Per establir la situació econòmica es tindran en compte els ingressos nets percebuts durant els tres mesos anteriors a la data de presentació de la sol·licitud per tots els membres de la unitat familiar de convivència.

4.1. INGRESSOS COMPUTABLES

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 52 de 54

Es consideraran, entre d'altres, els ingressos següents:

1. Ingressos de treball per compte d'altri.
2. Rendiments del treball per compte propi.
3. Prestacions, pensions i ajuts socials.
4. Rendes de capital i de la propietat.
5. Transferències rebudes o pagades a altres llars.
6. Ingressos percebuts per infants.
7. Resultats de declaracions fiscals.

4.2. Càlcul de la renda disponible

Per al càlcul de la renda disponible, es descomptaran del total d'ingressos les despeses d'accés a l'habitatge habitual corresponents als darrers tres mesos.

La despesa deduïble per aquest concepte tindrà un límit màxim equivalent a 1,6 vegades l'IRSC mensual vigent.

5. *Excepcionalitats*

5.1. Situacions de risc social o exclusió

De manera excepcional, es podrà autoritzar l'accés al SAD Social a persones o unitats familiars que no compleixin els criteris econòmics establerts, quan concorrin situacions acreditades de risc social, vulnerabilitat o exclusió, prèvia emissió d'un informe tècnic favorable dels Serveis Socials municipals.

En aquests casos, la valoració social prevaldrà sobre la valoració estrictament econòmica.

5.2. Situacions de violència masclista

En situacions de violència masclista, d'acord amb el que estableix la Llei 5/2008, de 24 d'abril, només es computaran els ingressos propis de la víctima, sense tenir en compte els ingressos de l'agressor o d'altres membres de la unitat familiar vinculats a la situació de violència.

6. *Documentació necessària*

La documentació requerida tindrà caràcter màxim, i es reclamarà únicament aquella que sigui necessària per realitzar una valoració econòmica i social fidedigna.

En cap cas es requerirà documentació que ja consti a l'expedient de la persona sol·licitant o que pugui ser obtinguda d'ofici per l'Ajuntament o altres administracions públiques, d'acord amb la normativa vigent.

6.1. Documentació general

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 53 de 54

a) Sol·licitud degudament complimentada.
b) Document d'identitat del sol·licitant.
c) Certificat de convivència municipal.
d) Llibre de família, si escau.

6.2. DOCUMENTACIÓ ECONÒMICA

JUSTIFICANTS DE DESPESES D'HABITATGE:

- Rebut actualitzat de lloguer o hipoteca.
- Declaració jurada de despesa per habitació, si escau.

JUSTIFICANTS D'INGRESSOS:

- Nòmines vigents, en cas de treball per compte d'altri.
- Declaració de l'IRPF, en cas de treball per compte propi.
- Certificats de pensions o prestacions socials.
- Certificat del SEPE/INEM en cas de situació d'atur.
- Resolució de prestacions de dependència, si escau.

JUSTIFICANTS BANCARIS:

- Extractes bancaris dels darrers tres mesos de tots els membres de la unitat familiar de convivència.

En cas de no disposar de la documentació requerida, s'haurà d'aportar una declaració jurada d'ingressos.

7. *Obtenció de dades per mitjans electrònics*

La persona sol·licitant podrà autoritzar l'Ajuntament perquè obtingui de forma electrònica les dades necessàries per a la tramitació del procediment, mitjançant l'acceptació de la clàusula corresponent en el formulari de sol·licitud o mitjançant autorització expressa.

Codi Validació: 9SWJMANHZ3EKNK4DCPNHZ5W9Z
Verificació: https://argentona.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 54 de 54