

REGLAMENT DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI DEL CONSELL COMARCAL DEL BERGUEDÀ

Article 1. Objecte

Aquest reglament té per objecte la regulació de la prestació del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) per a persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o manca d'autonomia personal, a la comarca del Berguedà

El Consell Comarcal del Berguedà té competència en matèria de Serveis Socials segons el que es recull a l'article 66.3 de la Llei 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, que ordena el Sistema Català de Serveis Socials, els art. 16.2 i 17.j de l'esmentada Llei on s'estableix que té encomanada la prestació i la gestió dels serveis d'atenció domiciliària en tota la comarca i el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.

Article 2. Persones destinatàries dels serveis i professionals de referència

Els serveis estan adreçats a persones de totes les franges d'edat que per motius físics, psíquics o socials es troben en situació de manca d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials. El Consell Comarcal del Berguedà establirà criteris de prioritat per a l'assignació dels serveis basats principalment en el grau de dependència, la situació de risc social i vulnerabilitat social, el suport familiar i, secundàriament, en la renda disponible i en d'altres criteris que en el seu cas es considerin adequats.

Aquests serveis seran proposats pels treballadors i treballadores socials dels Serveis Socials Bàsics (SBAS) de la comarca del Berguedà.

Article 3. Definició dels serveis i prestacions que conformen el SAD.

Els Serveis d'Ajuda a Domicili ofereix un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis que poden ser prestats de forma conjunta o separada segons siguin les necessitats dels usuaris i usuàries. Aquests serveis són prestats principalment en el domicili de la persona/família usuària i s'orienten a resoldre dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.

El servei inclou les següents prestacions:

a) Atencions personals:

- Cura de la persona i ordre de la llar
- Acompanyaments fora de la llar

b) Atencions a la llar:

- Neteja de la llar:
- Neteja de xoc (neteja a fons en situacions d'insalubritat)

Aquest servei es pot complementar amb altres modalitats d'atenció, com ara els serveis de bugaderia, podologia, menjar a domicili, teleassistència, ajudes tècniques i adaptatives de la llar i els serveis d'altres xarxes assistencials i de la comunitat, entre d'altres.

Article 4. Els valors del SAD.

El servei dels SAD s'inspira en els següents valors:

- *Atenció personalitzada*: El servei es centra en les característiques i necessitats de cada persona oferint-li aquell conjunt de tasques que mes necessiti en funció de la situació personal i/o familiar del demandant.
- *Confidencialitat*: El respecte a la persona i a les seves circumstancies personals i familiars envers de tercere persones, així com de les dades i informacions que constin en el seu expedient, d'acord amb la legislació de protecció de les dades de caràcter personal.
- *Atenció integral*: El SAD permet a la persona millorar la relació amb el seu entorn mes immediat, oferint respostes adaptades a les seves necessitats mes immediates i bàsiques.
- *Professionalitat*: El SAD esta format per persones adequadament formades i les relacions amb els usuaris del serveis es basen en criteris de respecte, responsabilitat i professionalitat.
- *Atenció de qualitat*: El SAD es realitza tenint en compte les circumstancies personals de cada usuari. A tal efecte es faran valoracions periòdiques de la qualitat del servei per tal de garantir i assegurar una correcta atenció.

Article 5. Servei bàsic d'ajuda a domicili

El servei bàsic d'ajuda a domicili és el conjunt d'actuacions que configuren el nivell

mínim d'atenció a la persona que es presta al seu domicili. Aquestes actuacions tenen caràcter assistencial, preventiu i socioeducatiu per a persones i nuclis familiars, així com de suport a les persones cuidadores. El servei és contingut dins del pla d'atenció social individual i comprèn les actuacions següents: actuacions de caràcter personal i actuacions de caràcter domèstic.

Les actuacions de caràcter personal són activitats i tasques que, fonamentalment recauen sobre les persones usuàries i s'adrecen a promoure i mantenir l'autonomia personal, a fomentar hàbits adequats de conducta i proporcionar habilitats bàsiques per al desenvolupament personal al domicili i en la relació amb la comunitat. En l'àmbit d'atenció personal, es consideren: higiene i cura personal, alimentació, rentat i cura de la roba al domicili, suport al seguiment mèdic i presa de la medicació, mobilitzacions, acompanyaments fora del domicili, suport emocional, suport administratiu, i suport de l'economia domèstica. En l'àmbit de l'aprenentatge d'hàbits, es consideren: afavorir la pròpia cura personal, manteniment de la llar, socialització, suport en tasques d'atenció i cura a menors, seguiment escolar, pautes d'higiene, pautes d'alimentació, i, en general, totes aquelles accions que fomentin el desenvolupament i l'autonomia personal. També hi haurà acompanyament fora de la llar.

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

Article 6. Modalitats del Servei d'Ajuda a Domicili:

1.- Modalitat de suport o persones en situació de dependència, amb caràcter d'atenció assistencial. Aquesta modalitat anirà adreçada a persones que tenen la valoració de grau reconeguda segons la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència (LAPAD) i realitzat el Programa Individual d'Atenció (PIA).

2.- Modalitat de persones en situació de fragilitat amb caràcter preventiu (SAD social). Aquesta modalitat s'adreçarà a persones en les següents situacions:

- Que tenen o estan pendents de rebre el reconeixement de grau però encara no reben serveis segons el calendari de la LAPAD. O bé, que pel pronòstic vital no es veu necessari sol·licitar el reconeixement de dependència.
- Persones en situació de fragilitat per les condicions socials o familiars i que tenen dificultats per a la seva cura personal.

- Persones que tenen dificultats per a la seva cura personal per causes puntuals degut a malalties o accidents.

Article 7. Objectius del servei

L'objectiu del servei és atendre les mancances d'autonomia personal cobrint les necessitats de cura i atenció bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones, donant-les-hi l'ajut per al desenvolupament de les activitats pròpies del dia a dia i procurant que totes les accions promoguin, en la mesura que sigui possible, l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries, amb la finalitat de:

- Procurar un nivell d'atencions o cures personals, de la llar, socials i tècniques, suficients per promocionar a les persones usuàries la possibilitat de romandre en la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia durant el major temps possible.
- Potenciar l'autonomia personal i la integració en el medi habitual de les persones usuàries de la prestació, estimulant l'adquisició de competències personals.
- Donar suport especialment a aquelles persones o famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.
- Prevenir situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- Evitar o retardar els internaments en centres 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, i sense que això representi un risc per a elles

Article 8. Els serveis d'ajuda domiciliària estan integrats pels següents serveis:

Depenent del perfil i necessitats de la persona usuària, així com dels objectius proposats en cada cas, la prestació, de caràcter personal, podrà incloure les següents activitats o tasques:

1). Atencions personals

- a). Atencions i suport personal

De caire assistencial:

La cura de la persona és el servei de suport a persones i/o famílies, que es porta a terme en el domicili de la persona usuària, i que es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona atesa i a promoure la integració en el seu entorn. Depenent del

perfil i necessitats de la persona usuària així com dels objectius proposats en cada cas, aquest servei de caràcter personal podrà incloure les següents activitats o tasques:

- Recolzament en la higiene i cura personal. Això inclou rentat corporal complet, en bany o dutxa; rentat de parts corporals; rentat de cap, ajuda al bany o dutxa, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal; ajuda a vestir-se, afaitat, aplicació de cremes, i altres tasques relacionades amb la cura personal.
- Cura i control de l'alimentació: l'organització dels àpats, la preparació i el cuinat dels aliments, l'ajut a la ingesta d'aliments en el cas que sigui necessari.
- Cura de la salut i control de la medicació: administració de la medicació i higiene sanitària, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari per realitzar aquesta tasca.
- Mobilització dintre de la llar: ajuda a aixecar-se i ficar-se al llit, caminar i asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de la persona usuària per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físicomotrius.
- Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany, etc.) si la persona ho requereix.
- Activitats de cura de la llar, relacionades amb les tasques d'atenció personal que es realitzin: fer el llit i canvi de llençols, després de les tasques d'ajudar a aixecar/enllitar; neteja del bany després de la tasca d'higiene personal; arranjament de la cuina després de la tasca de suport a la preparació d'àpats i ajut per menjar, etc.
- Companyia, tant en el domicili com fora d'ell per evitar situacions de solitud i aïllament, i recolzament en les relacions amb veïns i familiars i de convivència en el seu entorn.
- Compra d'aliments, medicació i altres productes bàsics.

De caire educatiu:

- Tasques educatives referides a processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana i de relació entre els membres de la família.
- Assessorament i ensinistrament en l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i l'organització domèstica, la cura personal i l'atenció a la infància, persones majors o persones amb situació de dependència.
- Donar consells i pautes per a una nutrició correcta i hàbits saludables, seguint les indicacions dels serveis de salut.
- Facilitar pautes d'auto-observació del propi estat de salut i atenció als control mèdics periòdics.
- Assessorament tècnic pels canvis posturals en el llit, incloent-hi el consell en instruments i ajudes.

- Ensinistraments en l'ús de electrodomèstics i dispositius tecnològics, com poden ser: microones, vitroceràmica, teleassistència.
- Motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats (centres de dia, casals...), estimulació de les capacitats de la persona per a alentir la seva dependència i potenciar la seva autonomia personal.

De tipus preventiu:

- Atenció a la persona cuidadora per tal d'evitar l'esgotament físic i emocional que comporta la cura d'una persona dependent.
- Observació, detecció i prevenció de possibles situacions de risc a l'entorn de la residència habitual i a l'entorn social de les persones usuàries, per evitar problemes i accidents, identificant possibles objectes que puguin causar danys als espais de trànsit.
- Observació, detecció i comunicació de canvis en l'entorn o en la situació de les persones usuàries que afectin al seu nivell d'autonomia i per tant a les seves necessitats.
- Escoltar la persona de manera activa per detectar possibles problemes, amb la finalitat de col·labora amb la identificació de les necessitats personals, familiars i socials dels subjectes objectes d'atenció.

b) Acompanyaments fora de la llar

Servei d'acompanyaments periòdics o esporàdics destinats a permetre que la persona usuària del servei mantingui el màxim de temps possible el contacte amb el seu entorn i sigui responsable directa de les gestions que l'afecten.

La periodicitat d'aquest servei així com les hores que es destinin a aquesta funció, les han de marcar els/les professionals de referència.

Les titulacions adequades per la realització d'aquest servei són les titulació de "Treballador/a familiar" reconeguda per la Generalitat de Catalunya, el cicle formatiu de grau mig definit com a "Tècnic/a en atenció socio sanitària", o el d'Auxiliar "d'ajuda a domicili".

2) Atencions a la llar

a) Cura de la llar

La neteja de la llar és el servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona usuària i les seves pertinences d'ús quotidià, entenent-

ho com la neteja ordinària de manteniment general de l'habitatge. Les tasques seran:

- Neteja o ajuda a la neteja quotidiana de l'habitatge i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat utilitzant productes degudament homologats.
- Rentat i cura de la roba.
- Suport a l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i l'organització domèstica.
- Altres tasques identificades dins del pla de treball dels serveis socials de referència.

La persona usuària del servei haurà de disposar en el seu domicili dels utensilis i productes necessaris per a la realització dels treballs que en qualsevol cas correran al seu càrrec. Si en aquest sentit es produeix alguna mancança, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària informar-ne a l'Ajuntament. L'absència d'utensilis i productes necessaris en el domicili de la persona usuària no pot ser causa de no realització del servei.

Les titulacions adequades a la realització d'aquest servei són les de auxiliar de neteja i qualsevol altre d'equiparable.

b) Neteja de xoc

Servei de neteges extraordinàries a realitzar amb baixa periodicitat, destinades a preparar un domicili que es trobi amb problemes de salubritat, a fi de poder iniciar la intervenció o bé a complementar el manteniment quotidià de l'habitatge.

La periodicitat d'aquest servei així com les hores que es destinin a aquesta funció, les han d'establir els Serveis Bàsics d'Atenció Social de referència.

En tots els serveis descrits és funció dels/les professionals que intervenen en el domicili:

- L'observació, detecció i informació de possibles situacions de risc a l'entorn de residència habitual i l'entorn social de la persona usuària i dels seus cuidadors/es.
- La detecció i informació de canvis en l'entorn o en la situació de la persona usuària que afectin al seu nivell d'autonomia i per tant a les seves necessitats i/o dels cuidadors/es.

Article 9. Horari dels serveis:

- Els horaris de prestació del servei, estaran en funció de les necessitats de les persones ateses, per això es procurarà garantir l'atenció a les persones usuàries del

servei de cura personal i de la llar, de dilluns a divendres, entre les 08 h i les 20 h. Amb caràcter molt excepcional, podrà ser prestat els dissabtes, diumenges i festius entre les 09 h. i les 19 h. i de dilluns a divendres de 07 a 08 h. i de 20 a 22 h.

- El servei de neteja i la neteja de xoc es prestaran íntegrament de dilluns a divendres i de 8h a 20 h.

Actualment es garanteix el servei de dilluns a divendres de 08 a 15 h. amb particularitats pels diferents Ajuntaments. S'anirà incrementant el servei fins a arribar a la previsió feta en el punt primer d'aquest apartat.

Article 10. Comptabilització del temps de prestació del Servei

A efectes d'assignació, la unitat de mesura d'aquests serveis serà el temps efectiu de prestació de l'atenció establerta a la persona o família.

La unitat de mesura del servei d'atenció personal, a efectes d'assignació i facturació (en el supòsit que s'apliqui copagament), serà l'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte 50 minuts d'atenció efectiva en el domicili. La part corresponent al desplaçament no es comptabilitzarà com a temps d'atenció personal, a efectes de servei.

Les dedicacions poden ser inferiors a aquest temps de 50 minuts. En aquesta casos es farà el càlcul en proporció.

Article 11. Modificació de la prestació del servei:

L'alteració de les circumstàncies que van donar lloc a l'inici de la prestació seran tingudes en compte durant els processos d'avaluació i motivaran la variació del projecte individual i a la signatura d'un nou Pla d'Intervenció.

Article 12. Suspensió del servei

Es produeix la suspensió de la prestació del servei per alguna de les circumstàncies següents:

- Absència temporal del domicili.
- Modificació temporal de les circumstàncies que donaren origen a la concessió de la prestació del servei.
- Situació de risc greu per a la integritat física, psíquica i/o la salut de la persona professional que realitzi el servei, per qualsevol circumstància generadora de perill,

i quan no hi hagi possibilitat d'aconseguir els objectius mínims marcats.

- Qualsevol altra causa que dificulti o impedeixi temporalment el funcionament normal del servei.

Article 13. Exclusió del servei:

S'exclouen expressament del SAD, les actuacions i prestacions següents:

- Atendre altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com a persones beneficiàries de la prestació del SAD en el pla de treball que va servir de base per a l'aprovació del servei.
- Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixin una especialització.
- Les neteges de caràcter extraordinari que no estiguin proposades al pla de treball, així com la neteja d'escapes veïnals i zones comunes de la finca on resideixi la persona beneficiària del servei.
- Realització d'arranjaments importants en la llar (pintar, empaperar, etc.).
- Aquelles tasques físiques que posin en perill la salut i integritat física dels professionals que presten el servei.
- Totes aquelles tasques que no estiguin en el pla d'atenció social establert.

Podran ser excloses del SAD les persones que:

- Romanguin enllitades, necessitant d'una cura permanent, i que estiguin mancades de persones que es facin càrrec o que visquin soles.
- Tinguin totes les valoracions de moderades o greus i que visquin soles, quan aquestes circumstàncies donin lloc a una situació de risc.

En aquests casos s'iniciaran els procediments necessaris per garantir l'atenció de les necessitats personals i d'assistència.

Article 14. Extinció del servei

La prestació del servei s'extingeix per alguna de les circumstàncies següents:

- La mort de la persona beneficiària.
- Renúncia expressa de la persona beneficiària o del seu representat legal.
- Ocultació o falsedat comprovada.
- Modificació permanent de les circumstàncies que donaren origen a la concessió de la prestació del servei.
- Incompliment reiterat per part de la persona beneficiària d'alguns dels deures com

ara el deure de facilitar dades personals i familiars verídiques, no atendre el copagament del servei (en el cas que s'apliqui copagament), deure de respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis d'atenció domiciliària com a persones i com a professionals i d'atendre les seves indicacions, deure de comunicar els canvis que es produeixin en la seva situació personal i familiar, etc.

- Per qualsevol altra causa que impossibiliti el funcionament normal del servei.

En cas d'incompliment reiterat i culpable de les seves obligacions per part d'alguna persona usuària o de la seva família, d'acord amb aquest Reglament i atesa la normativa legal vigent, es pot suspendre la prestació de servei, informant degudament a la persona usuària del servei i els seus cuidadors dels motius.

Article 15. Drets i deures de les persones usuàries

Les persones usuàries del SAD tenen els drets següents:

- a) Dret a la seva intimitat d'acord amb la seva situació i les seves característiques, al respecte a les seves eleccions, així com a la preservació de la seva privacitat, i a la confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- b) Dret a accedir al servei i gaudir-ne en condicions d'igualtat amb altres persones, sense cap discriminació en el tractament per raó de naixement, ètnia, gènere, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- c) Dret a una informació veraç, suficient, entenedora i adequada a les seves necessitats, sobre els serveis d'atenció domiciliària.
- d) Dret a rebre informació dels criteris d'adjudicació i les prioritats d'atenció dels serveis d'atenció domiciliària. Les persones menors d'edat o persones incapacitades han de ser també informades tenint en compte el grau de comprensió i han de ser escoltades i es tindrà en consideració la seva opinió.
- e) Dret a la participació en el procés d'avaluació i a escollir lliurement el tipus de mesures entre les opcions que els siguin presentades, i també a participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció que s'acordi
- f) Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual, dins dels terminis que estableix la normativa de referència.
- g) Dret a rebre voluntàriament el servei. Qualsevol intervenció al domicili requereix el consentiment específic i lliure de les persones destinatàries del servei o la del seu representant legal.
- h) Dret a rebre una atenció personal integral i continuada, adequada a les seves necessitats.
- i) Dret a tenir assignat un o una professional de referència que faci la interlocució

principal i asseguri la coherència, la coordinació amb altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció. Així mateix, dret a canviar, si escau, aquesta persona professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de Serveis Socials.

- j) Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits, llevat que la renúncia afecti els interessos de menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- k) Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per a la seguretat física de la persona o de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades han de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial i han de ser comunicades al Ministeri Fiscal.
- l) Dret a presentar suggeriments, a ser informat o informada, i a rebre resposta dins el període.

Les persones usuàries del SAD tenen els deures següents:

- a) Deure de facilitar dades personals i familiars verídiques i de presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a la valoració i l'atenció a la seva situació.
- b) Deure de complir els acords relacionats amb el servei i seguir el pla d'atenció social individual d'atenció social i les orientacions del personal professional, així com de comprometre's a participar activament en el procés.
- c) Deure de comunicar els canvis que es produeixen en la seva situació personal i familiar, especialment cal comunicar les absències amb antelació suficient per poder suspendre el servei sense perjudici per al prestador.
- d) Deure de destinar les prestacions rebudes a la finalitat per les quals han estat concedides.
- e) Deure de participar en el cost del servei en les condicions que normativament s'estableixen.
- f) Deure d'observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i col·laboració.
- g) Deure de respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis d'atenció domiciliària com a persones i com a professionals i d'atendre a les seves indicacions.
- h) Deure de complir les normes i els procediments del servei d'atenció domiciliària.

Article 16. Determinació del copagament

En el supòsit que s'estableixi un copagament econòmic pel servei, aquest serà prèviament aprovat en les Ordenances Fiscals i Preus Públics del Consell Comarcal del Berguedà.