

REGLAMENT SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

**GESTIONAT PER L'INSTITUT MUNICIPAL DE
SERVEIS SOCIALS DE TARRAGONA**

Article 1. OBJECTE

L'Ajuntament de Tarragona 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 i la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, que ordena el Sistema Català de Serveis Socials i als 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 tot el municipi.

El present Reglament té per objecte la regulació de la gestió del **SERVEI PÚBLIC D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA en el Municipi de Tarragona**; i la regulació de la prestació a les persones que determinin els Equips Bàsics de Serveis Socials (EBSS) dependents de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona (IMSST), tal com es detalla en aquest Reglament.

Article 2. Definició i objectius del servei

Definició: Els Serveis d'Atenció Domiciliària (**SAD**) són una prestació municipal que 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:

- Cura de la persona i cura de la llar
- Atenció de famílies en situació de risc social, vulnerabilitat o desestructuració
- Neteja de la llar
- Neteja de xoc

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, entre d'altres.

Els **objectius** són els següents:

Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària

**Institut Municipal
de Serveis Socials**

- 1.** Procurar un nivell d'atencions personals, domèstiques, socials i tècniques suficient per proporcionar a la persona usuària la possibilitat de romandre a la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia, durant el major temps possible, evitant el deteriorament de les condicions de vida de les persones i estimulant l'adquisició de competències personals.
- 2.** Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que degut a mancances de tipus físic, psíquic o socio-familiar no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc per a elles.
- 3.** Atendre les persones que no poden mantenir-se autònomament al seu domicili mentre no siguin ateses íntegrament pels serveis socials especialitzats quan així ho requereixin i donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència i/o discapacitat.
- 4.** Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec infants i/o adolescents que es troben en situació de vulnerabilitat i/o de risc social o són susceptibles de trobar-s'hi, degut a mancances i dificultats personals, familiars i/o socials.
- 5.** Donar suport a aquelles famílies que estiguin en situació de vulnerabilitat, de risc, o de dificultat social per a les dones, a causa de violència de gènere i violència familiar i que es trobin en situacions de necessitat social relacionades amb la desestructuració familiar.

2.1. Perfil de la persona usuària:

Els serveis estan adreçats a persones de totes les franges d'edat i famílies que, per motius físics, psíquics o socials, es trobin en situació de manca d'autonomia temporal o permanent, problemàtiques familiars especials, negligència o incapacitat per poder fer les tasques habituals de la vida quotidiana i portar un desenvolupament personal i familiar adequat.

Per tal de prestar el SAD a les persones amb Dependència, que hagin estat reconegudes amb grau III (1 i 2) i II (2), s'estableixen criteris específics.

L'IMSST establirà criteris de prioritat per a l'assignació del servei basats, principalment, en el grau de necessitat i, secundàriament, en la renda disponible i en d'altres criteris que en cada cas es considerin adequats.

2.2. Àmbit territorial, de gestió i funcional

L'àmbit territorial en el qual s'han de prestar els serveis inclosos en el present Reglament és el municipi de Tarragona.

Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària

Institut Municipal
de Serveis Socials

L'àmbit de la gestió del Servei d'Atenció a Domicili es divideix en les dues zones que s'estableixen a continuació:

Zona 1: EBSS Part Alta, EBSS Sant Salvador, EBSS Sant Pere i Sant Pau

Zona 2: EBSS Part Baixa, EBSS Torreforta, EBSS Camp Clar, EBSS Bonavista i EBSS La Canonja

L'àmbit funcional comprèn tots els aspectes que es descriuen en el present Reglament.

2.3. Característiques dels Serveis d'Atenció Domiciliària (SAD):

L'atenció domiciliària és un paquet integrat de serveis que es presten de forma coordinada per tal de garantir una atenció integral a les necessitats de la persona/família usuària, donant una resposta adequada a les situacions que es presentin en cada cas.

Aquest paquet de serveis, a la vegada, està integrat dins el conjunt dels Serveis Socials Bàsics i els complementa.

Aquests serveis, que s'assignaran d'acord a les necessitats particulars de cada usuari/a, són:

a) Cura de la persona i cura de la llar:

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:

- Recolzament en la higiene i cura personal.
- Cura i control de l'alimentació.
- Cura de la salut i control de la medicació.
- Mobilització dintre de la llar.
- Neteja o ajuda en la neteja quotidiana de l'habitatge.
- Rentat, planxat i repàs de la roba dintre de la llar
- 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 grans o persones en situació de dependència i/o discapacitat.

Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària

**Institut Municipal
de Serveis Socials**

- Companyia, tant al domicili com a l'exterior per evitar situacions de solitud i aïllament, i suport en les relacions amb veïns, familiars i persones del seu entorn.
- Acompanyament fora de la llar, quan aquest resulti imprescindible, per tal de possibilitar la participació de la persona usuària en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social, així com en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents i altres.
- Facilitació d'activitats d'oci al domicili.

Les titulacions adequades a la realització d'aquest servei són les de Treballador/a Familiar (TF), Auxiliar de Geriatria (AG) en el cas d'atenció a la gent gran i aquelles que esmentin els convenis col·lectius o normatives vigents amb acreditació de les hores de formació reglamentàries.

b) Atenció de famílies en situació de risc social, vulnerabilitat o desestructuració:

Els EBSS podran determinar que cal un Servei d'Atenció Domiciliària per fer una intervenció intensiva en aquelles famílies:

- que tenen al seu càrrec infants i/o adolescents en situació de vulnerabilitat i/o risc social, perquè les limitacions i/o les problemàtiques que afecten als progenitors/tutors els impedeix de garantir la cobertura de les necessitats familiars i, per aquest motiu, hi ha un pla d'Intervenció establert;
- que estiguin en situació de vulnerabilitat, de risc, o de dificultat social per a les dones, a causa de violència de gènere i violència familiar;
- que es trobin en situacions de necessitat social relacionades amb la desestructuració familiar.

En aquests casos, amb motiu de l'especificitat de la intervenció que s'ha de dur a terme, pel seu caràcter preventiu, educatiu, integrador i susceptible d'una atenció especialitzada; el SAD s'emmarca dins d'un pla de treball establert, en el que, amés de l'Equip Bàsic de Serveis Socials, hi pot estar implicat un Servei i/o Equip especialitzat: SIAD, EAIA, CAS Joan XIII, CSM, CSMIJ, CAP de zona, etc.

Totes les actuacions que es realitzin en l'atenció de famílies amb infants i/o adolescents en situació de risc social, estaran subjectes al pla de treball esmentat i al criteri professional, i estaran recollides i/o documentades a l'expedient de l'EBSS de referència.

Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària

Institut Municipal
de Serveis Socials

Les titulacions adequades a la realització d'aquest servei són les de Treballador/a Familiar (TF) amb acreditació de les hores de formació reglamentàries.

c) Neteja 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/família usuària i les seves pertinences d'ús quotidià.

La persona usuària del servei ha de procurar que en el seu domicili hi hagi els utensilis i productes necessaris per a la realització dels treballs. Serà responsabilitat última de les entitats adjudicatàries disposar dels utensilis i productes necessaris per a la realització del servei, sense que l'absència d'aquests en el domicili de la persona/família usuària pugui ser excusa per a la no realització de les tasques previstes.

Les titulacions adequades a la realització d'aquest servei són les d'Auxiliar de Neteja (AN) i qualsevol altre equiparable. L'auxiliar de neteja a domicili és el/la professional encarregat/da de realitzar la neteja al domicili de la persona/família usuària, tant habitual com puntualment, sota la supervisió dels/de les professionals que intervinguin en el cas.

d) Neteja intensiva o de xoc:

Servei de neteja intensiva de domicilis que hagin estat mancats durant un temps de la higiene mínima indispensable (en alguns casos, la situació requerirà la desinfecció del domicili); o be neteja extraordinària (un cop cada 15 dies o un cop al mes, aproximadament) destinades a complementar el manteniment quotidià de tots els espais de l'habitatge, interiors i exteriors.

Les titulacions adequades a la realització d'aquest servei són les d'Auxiliar de Neteja (AN) i qualsevol altre equiparable.

Article 3. Funcions a realitzar pels professionals que prestaran el Servei d'Ajuda a Domicili

3.1. Per tal d'oferir atenció personal, ajuda a la llar, suport social i familiar, i procurar la relació amb l'entorn, les **funcions** seran les següents:

Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària

**Institut Municipal
de Serveis Socials**

- Donar suport a la llar, en els casos que sigui necessari, desenvolupant les tasques d'atenció a la mateixa de manera que les persones o famílies millorin el seu benestar i/o evitin un internament.
- Donar atenció personal als membres de la família o grup que ho necessiti.
- Ajudar a millorar la relació amb la família, la xarxa informal i altres grups de convivència amb la comunitat.
- Afavorir els canvis d'actitud i de comportament i facilitar que els usuaris/es descobreixin les pròpies possibilitats potenciant l'autonomia personal per tal que adquireixin coneixements necessaris per millorar la qualitat de vida.
- Detectar i prevenir possibles desintegracions del nucli familiar i/o de possibles internaments, així com situacions de progressiu deteriorament de la persona i/o família.
- Potenciar l'autonomia de la persona i/o família mitjançant la seva participació en el desenvolupament de les tasques a realitzar.

3.2. Les **tasques** més concretes a realitzar són les següents:

- Neteja o ajuda en la neteja quotidiana de l'habitatge.
- Preparació i control de l'alimentació
- Bugaderia i manteniment de la roba
- Higiene i cura personal
- Compres i gestions
- Suport en l'organització econòmica de la llar
- Potenciar i facilitar les relacions familiars, les relacions amb l'exterior i la mobilització, així com els acompanyaments quan es consideri necessari per part dels DTS/ES referents de cada servei, per evitar situacions de solitud i aïllament.
- Reforç i substitució temporal de la persona o de la família que té cura directa de l'usuari/a.
- Observació dels possibles deterioraments en l'estat de salut físic/psíquic de la persona i/o família i, si s'escau, control de medicació seguint les prescripcions mèdico-sanitàries.
- Altres funcions derivades del servei d'Ajut a Domicili que els/les professionals de l'Àrea de Serveis Socials de l'Institut Municipal

Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària

**Institut Municipal
de Serveis Socials**

de Serveis Socials de Tarragona determinin en el pla de treball individualitzat/familiar.

3.3. No es contemplen com a funcions pròpies del Servei d'Atenció Domiciliària la realització de funcions de caràcter sanitari que impliquin una especialització, com per exemple:

- posar injeccions, prendre la tensió, posar o treure una sonda;
- subministrar una medicació;
- la realització d'exercicis de rehabilitació o manteniment;
- fer cures, tractaments de ferides, úlceres, etc.

També queden excloses totes les tasques que no estiguin previstes al Pacte de Prestació de Servei.

3.4. Els professionals del Servei d'Ajuda a Domicili s'hauran de coordinar amb els/les professionals de referència dels Equips Bàsics de Serveis Socials de l'IMSST i aquells/es tècnics/ques que la direcció de l'Àrea de Serveis Socials de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona determini.

La **coordinació** consistirà en:

- Assistir a la presentació inicial de servei al domicili de la persona/família usuària acompanyat/da del/de la Coordinador/a Tècnic/a de la seva empresa, que convocarà el/la referent de l'EBSS, per tal de conèixer la persona o família que ha de rebre els seus serveis i garantir la viabilitat de les tasques encomanades.
- Garantir el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada usuari, inclosos en el Pla de Treball Individual elaborat per l'EBSS de referència i recollit en la PROPOSTA DE SERVEI.
- Mantenir una relació continuada amb l'EBSS i informar al/la referent de l'EBSS i al Coordinador/a Tècnic/a de la seva empresa, amb la major brevetat possible, en cas que s'esdevinguin situacions urgents i/o de risc.
- Assistir a les reunions de seguiment i supervisió, la periodicitat de les quals serà d'entre un i tres mesos, amb els/les referents de l'EBSS, i el/la Coordinador/a Tècnic/a de l'entitat adjudicatària per tal de garantir la qualitat i l'adequació dels serveis que s'estan prestant en relació al treball desenvolupat i rebre el suport necessari per garantir el compliment del pla de treball encomanat.

Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària

Institut Municipal
de Serveis Socials

Article 4. HORARI DELS SERVEIS:

Els horaris de prestació del servei, estaran en funció de les necessitats de les persones ateses, per això:

- Cal 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.
- Del volum total d'hores contractades per a cada servei, amb caràcter excepcional, com a màxim un 5% 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.
- La modificació del servei, inclosa la necessitat de prestar servei en horari diferent al comprés de dilluns a divendres i entre les 08 h i les 20 h, haurà de ser comunicada a les empreses adjudicatàries com a mínim 24 hores abans de la prestació del servei.
- L'IMSST, sempre que sigui possible, procurarà assignar hores d'atenció a les franges-vall per assegurar la major ocupació possible de la jornada laboral ordinària dels/de les professionals.

4.1. Unitat de mesura dels serveis de cura de la persona, atenció de famílies i neteja de la llar:

1. A efectes d'assignació i facturació, la unitat de mesura d'aquests serveis serà el temps efectiu de prestació de l'atenció establerta a la persona o família, que es computarà per hores senceres i, a partir de la primera hora/dia, es podrà incrementar en fraccions de mitja hora.
2. El preu/hora establert per a la realització d'aquesta prestació en condicions òptimes, inclou les activitats i recursos necessaris: desplaçaments, formació, coordinació, supervisió, etc.

Article 5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI:

Per tal de regular la prestació del servei s'estableix el procediment següent:

a) Correspon als EBSS:

Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària

**Institut Municipal
de Serveis Socials**

- Informar a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés previstos en aquest Reglament.
- Realitzar les entrevistes i les visites a domicili necessàries, recollir la informació i la documentació establerta, que permetin identificar les necessitats i realitzar el diagnòstic, la fixació dels objectius i determinar la modalitat del servei, l'horari i el calendari, i fer el càlcul de la proporció horària a càrrec de l'IMSST i a càrrec de la persona/família, en funció de:
 - o **Criteris de Prestació a Persones amb Dependència de Grau III (1 i 2) i II (2)**¹
 - o **Criteris de Valoració Tècnica**²
 - o **Criteris Econòmics**³, establerts per a cada cas.
- Tramitació de la **Sol·licitud de SAD**⁴, en la que s'establiran els indicadors de seguiment i d'avaluació
- Nomenament d'un referent per a cada Servei d'Atenció Domiciliària del seu territori, que coordinarà
 - o la presentació inicial del servei en el domicili de la família/persona usuària amb el/la coordinador/a tècnic/a de l'entitat adjudicatària i el/la professional que assumirà el SAD
 - o confecció i signatura del **Pacte de Prestació del Servei d'Atenció Domiciliària**⁵ en el que s'establiran les condicions del servei
- Seguiment i revisió del compliment de les prestacions de serveis per a cada família o persona usuària i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols individualitzats
- Participar en les reunions de seguiment i supervisió amb el/la TF/AG/AN i el/la Coordinador/a Tècnic/a de l'entitat adjudicatària, per tal de garantir la qualitat i la correcta execució del pla de treball, la periodicitat de les quals serà d'entre un i tres mesos
- Atendre des demandes de les/dels TF/AG/AN i del/de la Coordinador/a Tècnic/a de l'entitat adjudicatària, en cas que s'esdevinguin situacions urgents

¹ Annex 1: Criteris de Prestació del SAD a persones amb DEPENDÈNCIA de Grau III (1 i 2) i II (2).

² Annex 2: Criteris de Valoració Tècnica

³ Annex 3: Criteris Econòmics

⁴ Annex 4: Sol·licitud de SAD

⁵ Annex 5: Pacte de Prestació del Servei d'Atenció Domiciliària

Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària

Institut Municipal
de Serveis Socials

- Realitzar propostes sobre canvis dels serveis prestats mitjançant el corresponent protocol anomenat **Informe de Modificació**⁶, que es farà arribar a l'IMSST
- Mantenir reunions periòdiques amb el/la Referent del Programa del Servei d'Atenció Domiciliària de l'IMSST, per tal de fer arribar les seves aportacions i/o suggeriments corresponents a la prestació del servei, per tal de donar a conèixer les necessitats reals de la ciutadania, i rebre el suport i la supervisió necessària per garantir la qualitat de la prestació del SAD

b) Correspon al Referent del Programa del Servei d'Atenció Domiciliària de l'IMSST:

- Recepció de les Sol·licituds de SAD tramitades des dels EBSS.
- Valoració de les sol·licituds atenent als criteris establerts per Reglament.
- Comunicació de la **Resolució Favorable** o **Desfavorable** al/a la referent de l'EBSS i a la persona destinatària del servei.
- En cas de resolució favorable:
 - o lliurament de la **Proposta de Servei** a l'empresa prestadora del SAD en el termini màxim de 48 hores;
 - o elevar Informe-Proposta a la Presidència / Gerència de l'IMSST;
 - o i fer la corresponent consignació pressupostària.
- Recepció dels INFORMES DE MODIFICACIÓ emesos pels/per les referents del EBSS de cada SAD i lliurament dels mateixos a l'empresa adjudicatària un cop valorats, per tal que esdevinguin efectius, i per a que es puguin identificar i comunicar les incidències a l'empresa responsable del servei, així com per a que es pugui actualitzar la base de dades relativa al programa municipal de SAD
- Mantenir reunions periòdiques amb els EBSS per tal de rebre les seves aportacions i/o suggeriments corresponents a la prestació del servei, per tal que aquest respongui a les necessitats reals de la ciutadania, donar suport i fer la supervisió pel que fa referència a les competències de l'EBSS en relació al SAD.

c) Peticions del Servei a l'entitat adjudicatària

Les peticions del servei per part del/de la Referent del Programa del Servei d'Atenció Domiciliària de l'IMSST sempre seran cursades per

⁶ Annex 6: Informe de Modificació

Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària

**Institut Municipal
de Serveis Socials**

escrit, mitjançant document de [Proposta de Servei](#)⁷, fent constar la següent informació:

- Dades d'identificació de la persona beneficiària
- Definició i precisió del treball a realitzar
- Temps de dedicació, que inclou el temps de coordinació i la prestació del servei
- Franja horària prevista
- Data d'inici del servei
- Duració prevista del servei
- Indicadors d'avaluació i de qualitat proposats per l'EBSS de referència

L'empresa adjudicatària ha d'acusar rebut de les peticions mitjançant qualsevol medi que quedi constància suficient.

En situacions d'urgència, podrà requerir-se el servei a partir de la comunicació telefònica. Per aquest motiu, l'empresa adjudicatària facilitarà telèfon mòbil o altre mitjà de comunicació, per poder resoldre qualsevol situació de caràcter urgent.

d) Terminis establerts per a l'inici dels serveis

Un cop l'empresa adjudicatària rebi la Proposta de Servei efectuada des de l'IMSST, disposarà d'un termini màxim de cinc dies hàbils per l'inici efectiu de la prestació del servei. En cas d'urgència, s'ha de garantir el servei en un màxim de 24 hores.

L'empresa adjudicatària comunicarà, en un termini màxim de 2 dies hàbils, per escrit abans de l'inici del servei la data d'inici, l'horari i el/la professional assignat al mateix, llevat dels casos d'urgència que es comunicarà amb posterioritat de l'inici del servei.

e) Comptabilització del temps de prestació del servei:

El temps de prestació de cada servei serà determinat per el/la Referent del Programa del Servei d'Atenció Domiciliària de l'IMSST i es mesurarà en hores i/o fraccions de 30 minuts.

⁷ Annex 7: Proposta de Servei

Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària

Institut Municipal
de Serveis Socials

El temps total de dedicació inclou les següents tasques:

1. Les unitats de temps de supervisió que inclou el temps de reunió de la persona que presta el servei a domicili amb el professional responsable del cas de l'Equip Bàsic de Serveis Socials de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona. La periodicitat de les reunions de seguiment, coordinació i supervisió es pactarà en cada cas i quedarà especificada en cada pla de treball de l'expedient individualitzat d'ajuda a domicili i podrà ser entre quinzenal i trimestral.

2. Les unitats de temps de prestació concreta del servei, determinat en el número d'hores setmanals.

3. Preu facturable:

El preu definitiu a aplicar per cada servei realitzat serà el resultat d'aplicar el preu/hora unitari indicat a l'oferta de l'empresa adjudicatària al total de temps de dedicació acordat i aprovat per escrit per l'òrgan competent de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona.

4. S'entendrà com a temps no facturable aquell destinat a:

- Temps de coordinació, supervisió i control del responsable del servei de l'empresa adjudicatària amb el seu personal.
- Temps de coordinació i supervisió del responsable del servei de l'empresa adjudicatària amb el/la Referent del Programa del Servei d'Atenció Domiciliària de l'IMSST o amb els responsables del ens en qüestió.
- Temps de formació i/o d'aprenentatge de les persones que realitzen els serveis a domicili.
- Temps de dedicació a la gestió interna de l'empresa adjudicatària.
- Temps de desplaçaments de les persones que realitzen els serveis a domicili als diferents barris que configuren el municipi de Tarragona.

f) Seguiment dels serveis prestats:

La presentació dels nous serveis, es realitzarà sempre en el mateix dia d'inici del servei i es farà conjuntament entre el/la DTS/ES de referència del cas, el/la TF assignada i el/la responsable de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària presentarà mensualment al/la Referent del Programa del Servei d'Atenció Domiciliària de l'IMSST la relació dels

Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària

Institut Municipal
de Serveis Socials

serveis prestats, especificant les hores de dedicació, les incidències aparegudes i la resolució de les mateixes, amb un model prèviament determinat.

Per tal de garantir el seguiment del servei, s'estableix una reunió mensual de coordinació entre el/la responsable de l'empresa adjudicatària i el/la Referent del Programa del Servei d'Atenció Domiciliària de l'IMSST.

g) Qualitat del servei:

Amb la finalitat de garantir la qualitat en la prestació del servei de l'empresa adjudicatària, trimestralment es realitzaran els següents nivells de control, per part de l'Àrea de Serveis Socials de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona:

1. **Control de satisfacció d'usuaris**⁸: que identificarà el grau de satisfacció dels usuaris del servei i/o dels seus familiars.

Es recollirà l'opinió dels usuaris mitjançant un qüestionari amb preguntes tancades amb 5 nivells de resposta per a cada una d'elles, el/la Referent realitzarà trimestralment a un terç del total de les persones usuàries, escollides a l'atzar i que donarà lloc a un índex de qualitat que anomenarem "a1".

2. **Control d'incidències del servei**⁹, que identificarà el nombre, tipus i gravetat de les incidències aparegudes (no conformitats en la realització del servei).

3. **Control qualitatiu dels professionals**¹⁰ de l'Àrea de Serveis Socials de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona, que identificarà el grau d'adequació en la realització i desenvolupament del servei per part de l'empresa adjudicatària.

Es realitzarà una avaluació qualitativa semestral dels serveis prestats per l'empresa adjudicatària, que atindrà a diversos factors i que permetrà obtenir el control qualitatiu dels/de les professionals de ABSS de l'IMSST, atenent als següents **INDICADORS D'AVALUACIÓ**:

- Capacitat de relació
- Experiència en tasques domèstiques i cura dels altres
- Persona discreta
- Capacitat física per desenvolupar les tasques de la llar

⁸ Annex 8: Control de satisfacció d'usuaris

⁹ Annex 9: Control d'incidències del servei

¹⁰ Annex 10: Control qualitatiu dels professionals

Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària

**Institut Municipal
de Serveis Socials**

- Capacitat d'expressió oral i escrita
- Aptitud per col·laborar amb altres professionals i capacitat d'anàlisi dels problemes pràctics, econòmics i socials.
- Tenir la suficient formació en geriatria/gerontologia, atenció a malalts, discapacitats, persones amb dependència i/o discapacitat, malalts mentals i famílies en situació de risc social, vulnerabilitat o desestructuració; per desenvolupar les tasques amb capacitat per a la comprensió de les problemàtiques i posicionar-se enfront del cas
- Actitud de respecte i manteniment del secret professional.

Article 6. EXECUCIÓ SIMULTÀNIA D'ALTRES SERVEIS

L'Àrea de Serveis Socials de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona, podrà executar simultàniament, per si o per tercers, altres serveis (menjars a domicili, teleassistència, etc.). En tal cas l'empresa adjudicatària donarà tota la classe de facilitats i complirà les ordres del/de la Referent del Programa del Servei d'Atenció Domiciliària de l'IMSST que tendeixin a coordinar els treballs per al millor desenvolupament de l'atenció domiciliària i dels serveis socials en el seu conjunt.

L'IMSST compta amb un equip tècnic que farà la coordinació del Programa de Gestió del Servei d'Atenció Domiciliària, per garantir l'atenció integral a les necessitats de la persona/família usuària, d'acord amb el diagnòstic i el pla de treball establert pels/per les professionals de Treball Social i d'Educació Social adscrits als Equips Bàsics de Serveis Socials de referència.

Article 7. COORDINACIÓ ENTRE L'IMSST I LES ENTITATS ADJUDICATÀRIES:

Les relacions de coordinació entre l'IMSST i cadascuna de les entitats adjudicatàries dels serveis a les diferents zones de la ciutat, es duran a terme de la següent manera:

a. Coordinació a nivell directiu:

Davant el/la Referent del Programa del Servei d'Atenció Domiciliària de l'IMSST, el/la representant de cada entitat adjudicatària haurà de respondre de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del

Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària

Institut Municipal
de Serveis Socials

contracte; resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que faci l'IMSST.

El representant de cada entitat adjudicatària serà l'encarregat de recollir els protocols i procediments que realitzi l'IMSST i d'assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis.

b. Coordinació de la gestió del servei:

La coordinació per revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos i l'estat d'execució es realitzarà mensualment entre la/el Coordinador/a Tècnic/a de l'empresa adjudicatària de cada territori i el/la referent del Programa de Gestió del SAD que determini l'IMSST. Per fer efectiu aquest seguiment, les entitats adjudicatàries elaboraran un **Informe d'Activitat** que acompanyarà la facturació mensual.

c. Coordinació tècnica del servei a nivell de zona:

A cada zona la prestació del servei es valorarà mitjançant una reunió de coordinació tècnica que tindrà una periodicitat d'entre un i tres mesos, a la qual assistiran el/la TF/AG/AN i el/la Coordinador/a Tècnic/a de l'empresa adjudicatària i els/les referents de les EBSS que tinguin serveis en actiu a fi i efecte de revisar les demandes, la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar. El seguiment de les incidències es realitzarà a partir dels **Informes de Seguiment** de cada servei que hauran de lliurar les empreses adjudicatàries.

Article 8. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI:

Cada entitat adjudicatària presentarà:

- Mensualment davant el/la referent de l'IMSST un Informe d'Activitat que acompanyarà la facturació mensual; i presentarà els Informes de Seguiment corresponents a cada EBSS en les reunions de coordinació tècnica.
- Trimestralment presentarà un **Informe amb la Valoració i els Indicadors de Qualitat del Servei**.
- Anualment una **MEMÒRIA D'ACTIVITAT** segons les indicacions de l'IMSST.

Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària

Institut Municipal
de Serveis Socials

- L'entitat adjudicatària també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats.

Article 9. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS:

L'entitat/s adjudicatària/es i el seu personal hauran de respectar les prescripcions de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de dades de Caràcter Personal.

Sota cap circumstància, l'entitat/s adjudicatària/es no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per qualsevol altre mitjà audiovisual) de l'usuari/a que les aportades per l'IMSST. L'usuari/a serà informat tant pels serveis socials municipals com per l'entitat/s adjudicatària/es que davant qualsevol eventualitat haurà de posar-se en contacte amb els serveis municipals.

Article 10. DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES

1. El d'ésser informades dels criteris de copagament (annex 1), així com de les normes i funcionament del Programa.
2. Negociar el Pacte de Prestació d'Atenció Domiciliària.
3. Rebre la prestació de servei, amb el contingut i la periodicitat que per a cada cas determini l'EBSS.
4. El respecte a les seves conviccions cíviqües, lingüístiques, polítiques, morals i religioses.
5. El de no ésser discriminats/des per raó de naixement, raça, religió, ideologia o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
6. El respecte a la dignitat de la seva persona, a l'autonomia de la seva voluntat i a la intimitat.
7. El respecte rigorós del secret professional i el de la utilització de les seves dades de caràcter personal, segons el que s'estableix a la Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
8. El de participació i implicació en l'establiment del Pla que regularà el SAD.
9. L'adequació de la intervenció a la idiosincràsia cultural de la persona o família usuària, sempre que no sigui contrària als drets establerts per les Lleis nacionals i autonòmiques.

Article 11. DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

- 1.** Facilitar els informes de salut que, a criteri del/de la professional de Referència permetin l'avaluació de la situació personal de necessitat del SAD.
- 2.** Facilitar l'accés al domicili del/de la professional de Referència per tal de poder fer la valoració de la repercussió de les condicions de l'habitatge en la situació de necessitat del SAD.
- 3.** Facilitar la documentació personal i la documentació econòmica necessària, que acompanyarà la Sol·licitud de SAD i que ha de permetre el càlcul del percentatge de copagament.
- 4.** Facilitar la informació que a criteri del/de la professional de Referència sigui necessària per definir la Prestació d'Atenció Domiciliària.
- 5.** Respectar els acords amb els professionals que intervenen en el Pla.
- 6.** Respectar als/a les professionals que tenen assignats/des per a la intervenció.

Article 12. EXCLUSIONS

Podran ser excloses del SAD les persones que:

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

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

Article 13. 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.

Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària

Institut Municipal
de Serveis Socials

Article 14. EXTINCIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Un cop assolits els objectius i/o es produeixi la superació de les causes que van donar lloc al SAD, d'acord amb les avaluacions dels/de les professionals, equips i serveis implicats, s'extingirà la prestació del servei, tot i que es garantirà el manteniment de la relació amb l'EBSS de referència, mentre les persones destinatàries romanguin al municipi de Tarragona.

El/la referent de l'EBSS s'haurà de coordinar amb la persona Responsable de l'Àrea Bàsica, per tal de valorar conjuntament les mesures a prendre, si per part de la persona destinatària del SAD es detecta i es demostra:

- a)** L'incompliment de les normes funcionament, dels protocols o dels compromisos establerts al Pla d'Intervenció i al Pacte de Prestació d'Atenció Domiciliària.
- b)** Falta de respecte als/a les professionals implicats.
- c)** L'agressió verbal, física o psíquica al als/a les professionals implicats.

En conseqüència, des de l'IMSST s'haurà de prendre una decisió sobre les mesures a prendre, que podran ser:

- a)** Apercepció oral o per escrit.
- b)** Imposició de la reparació moral o material del dany produït.
- c)** Suspensió temporal del SAD.
- d)** Extinció del SAD.

DISPOSICIÓ FINAL: Aquest Reglament entra en vigor l'endemà de la seva publicació en el Butlletí Oficial de la Província de Tarragona.

La Presidenta de la Comissió Informativa i de Seguiment de l'Àrea de Serveis a la Persona.

Tarragona, 28 d'abril de 2008.