

# CARTA DE SERVEIS

---

## SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

---

*La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.*

*La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.*

Data d'aprovació: .....

---

## 1. QUI SÓM

---

Nom del servei: Serveis d'atenció domiciliària (SSAD)  
Àrea: Drets Socials i Serveis a les Persones  
Responsable polític: Regidoria de Serveis Socials  
Responsable tècnic: Direcció de Serveis Socials

## 2. ON SÓM

---

Adreça: Ctra. de Montcada, 569 – 08223 (Edifici Glòries)   
Web: <http://www.terrassa.cat/serveis-atencio-domicili>  
Correu electrònic: [Atencio.Domiciliaria@terrassa.cat](mailto:Atencio.Domiciliaria@terrassa.cat)  
Atenció telefònica:  
Telèfon: 937 315 982  
Horari d'atenció: dilluns a divendres de 8 a 15 h.

## 3. QUÈ FEM

---

### **Missió**

Prevenir, atendre i donar suport en el domicili a persones en situacions de fragilitat i de manca d'autonomia per millorar la qualitat de vida i la relació amb el seu entorn.

### **Serveis que oferim**

Els Serveis d'atenció domiciliària formen part dels Serveis socials bàsics, descrits al [Reglament municipal per a la prestació dels serveis socials](#) i a la Cartera de serveis socials recollida a l'annex I del mateix Reglament.

Els Serveis d'atenció domiciliària estan formats per:

### **Servei d'ajuda a domicili**

El Servei d'ajuda a domicili és el conjunt d'actuacions d'atenció a la persona que es presta en el seu domicili i que poden ser:

- Actuacions assistencials de caràcter personal (higiene, alimentació, suport a l'administració domèstica, etc.).
- Actuacions de caràcter domèstic (manteniment de la llar, cura de la roba, compres, etc.).
- Actuacions assistencials de suport a persones cuidadores (enfocades a ensenyar i millorar la capacitat de cura i prevenir situacions d'esgotament).

- Actuacions de caràcter preventiu - socioeducatiu (donar pautes i potenciar habilitats en la cura personal o de membres de la família així com de l'organització en general).

### **Servei de tecnologies de suport**

Són serveis tecnològics de suport personal i social instal·lats en el domicili que permeten detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida i facilitar la comunicació permanent de la persona amb l'exterior.

Inclou el Servei de telealarma i d'un equip de professionals que es desplaça al domicili de la persona per donar resposta en cas de necessitat.

Està indicat per a persones que viuen soles i/o acompanyades i que es troben en una situació de fragilitat, possibilitant la continuïtat en el domicili habitual.

### **Servei d'àpats a domicili**

El servei subministra el dinar al domicili de persones amb dificultats permanents o transitòries (puntuals) per preparar-se el menjar, ja sigui per problemes de mobilitat o problemes d'autonomia.

Consisteix en la preparació prèvia i lliurament a domicili d'àpats equilibrats i saludables, adequats a les necessitats del sol·licitant i amb menús envasats individualment.

## **ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ**

### **Consell Municipal de Serveis Socials**

El Consell Municipal de Serveis Socials és l'òrgan de consulta i de participació democràtica de les entitats de la ciutat de Terrassa constituïdes amb l'objectiu genèric o específic de dur a terme activitats de promoció, reinserció i suport als col·lectius socials més desfavorits o amb problemàtiques d'exclusió social i per agents socials interessats i experts en temes que hi estan relacionats.

El Consell es regirà per el següent reglament: [Reglament del Consell Municipal de Benestar Social](#)

## **4. PER A QUI HO FEM**

---

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la població resident i empadronada en el nostre municipi que es troben amb la necessitat de rebre suport o ajut en el domicili.



- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

## **7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE**

---

### **Normativa i marc legal i competencial:**

- Decret 27/2003 de 21 de gener de l'atenció social primària.
- Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Llei 39/2006 de 14 de desembre de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010 -2011.
- Reglament municipal per a la prestació de serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa, de 29 de novembre de 2011.
- Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
- Resta de requisits establerts en l'ordenament jurídic vigent.

### **Regim econòmic aplicable:**

- Ordenança fiscal Núm.1.1.- Ordenança general de gestió, recaptació i inspecció dels tributs i altres ingressos de drets públics locals.  
<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa426226558.pdf?iddoc=426226558&idrel=008462>
- Ordenança fiscal Núm. 1.03.- Ordenança reguladora dels preu públics de l'Ajuntament de Terrassa  
<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa426643463.pdf?iddoc=426643463&idrel=008511>

- Ordenança fiscal Núm. 3.16.- Taxa per la prestació dels serveis d'ajut a domicili.  
<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa347596683.pdf?iddoc=347596683&idrel=007566>
- Ordenança fiscal Núm. 3.23.- Taxa per la utilització del servei de teleassistència.  
<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa347601061.pdf?iddoc=347601061&idrel=007573>
- Ordenança fiscal Núm. 3.28.- Taxa per la utilització del servei de subministrament d'àpats a domicili.  
<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa347602852.pdf?iddoc=347602852&idrel=007577>

## 8. DRETS I DEURES

---

### DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

### DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.

- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ Respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

## **DRETS ESPECÍFICS**

Ens remetem al Reglament municipal per a la prestació de serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa aprovat el 29 de novembre de 2011. Queden recollits al capítol II els *drets i deures de les persones usuàries i dels professionals dels serveis socials*.

<https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2012&01/022012000098.pdf&1>

## **9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

---

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data...

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.