

CARTA DE SERVEIS


SERVEIS D'ATENCIÓ EN L'ENTORN DOMICILIARI (SAED)

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

1. QUI SOM

Nom del servei:	Serveis d'atenció en l'entorn domiciliari
Àrea:	Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia d'Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable tècnic:	Direcció de Serveis de Salut i Promoció a l'Autonomia Personal

2. ON SOM

Adreça:	Carrer Torres i Garcia, 33 - 08221- (Edifici de LaFACT) 
Web:	http://www.terrassa.cat/serveis-atencio-domicili
Correu electrònic:	atencio.domiciliaria@terrassa.cat

Atenció telefònica

Telèfon: 937 397 000

Horari d'atenció: dilluns a divendres de 8 a 15 h.

3. QUÈ FEM

Missió

Prevenir, atendre i donar suport en l'entorn domiciliari a persones en situacions de fragilitat i amb manca d'autonomia per millorar la qualitat de vida i la relació amb el seu entorn habitual, des d'un model d'atenció centrat en la persona, ajudant a incrementar-ne l'autonomia, la seguretat i el benestar a la llar.

Serveis que oferim

Els Serveis d'atenció en l'entorn domiciliari (SAED) 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 (fins ara recollits com a SAD).

Són uns serveis preventius, comunitaris i polivalents, que donen resposta a diverses situacions de necessitat, des del mateix àmbit de convivència, fomentant l'autonomia i capacitant les persones perquè es puguin desenvolupar lliurement, segons llur projecte de vida.

Els Serveis d'atenció en l'entorn domiciliari estan formats per:

Servei d'ajuda a domicili

El Servei d'ajuda a domicili és un conjunt organitzat i coordinat d'accions assistencials, educatives i preventives que es duen a terme bàsicament al domicili de la persona i en el seu entorn, adreçades a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a les persones amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.

Aquestes accions 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 licitat. Accés a web licitació:

<https://contractaciopublica.cat/ca/detall-publicacio/8b758da2-83a9-03b1-658f-b21ad09533c4/102980571>

Serveis de tecnologies de suport i cura

Els Serveis de les tecnologies de suport i cura són una modalitat del servei d'atenció domiciliària que, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent de la persona. Aquests serveis es presten mitjançant el suport d'un equip de professionals i de les tecnologies més adequades, en concret, teleassistència i telealarma.

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.

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

Servei licitat. Accés a web licitació:

<https://www.diba.cat/es/web/teleassistencia/documentos-de-la-licitaci%C3%B3-2021-2024>

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.

Servei licitat. Accés a web licitació:

<https://contractaciopublica.cat/ca/detall-publicacio/ad7cfc67-eb08-fadc-9ad4-eb65258dc094/108357043>

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 en situació de dependència reconeguda i/o amb la necessitat de rebre suport o ajut en el domicili.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

SERVEIS D'ATENCIÓ EN L'ENTORN DOMICILIARI

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Oferir atenció personalitzada, professional i eficient	
Establirem contacte telefònic amb el 100% de les persones que hagin entrat per registre consultes, reclamacions o queixes en un termini màxim de 10 dies hàbils.	% de persones contactades en el termini establert
Gestionarem la reclamació o queixa en un termini inferior a 1 mes.	% de situacions gestionades en el termini establert

Farem en el 100% dels casos una valoració de la intensitat de la prestació de tots els serveis segons les tasques assignades en funció de la situació personal i familiar de la persona beneficiària.	% de seguiments realitzats respecte a les noves altes
Farem en el 100% de les noves altes del Servei de Teleassistència el seguiment de la necessitat de detectors o dispositius de seguretat.	% de seguiments realitzats respecte a les noves altes

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta Carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta Carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podem fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils 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 erradicar 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.

Règim 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/normativa1274763354.pdf?codidoc=MkFBNTcwMzJEMUVFODA3MUU1MDYwNjlxNUFGNTAyRjE=&idrel=014321>
- Ordenança fiscal Núm. 1.03.- Ordenança reguladora dels preu públics de l'Ajuntament de Terrassa.
<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa1333010256.pdf?codidoc=MDVCQkQ2RUE1MDU0NzIGMDMxMkRDNEM4NUMzN0FCQTg=&idrel=014961>
- Ordenança fiscal Núm. 3.16.- Taxa per la prestació dels serveis d'ajut a domicili.
<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa1274807731.pdf?codidoc=Q0ExMjA5NTEwQTAxQzhEMDRFMzQyNkRCRjFDMjY4REU=&idrel=014359>
- Ordenança fiscal Núm. 3.23.- Taxa per la utilització del servei de teleassistència.
<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa1274814099.pdf?codidoc=NjI0NDI1QkU3QzYzQTJGN0MyQ0M1Rjc1M0FCMjM4REI=&idrel=014365>

- Ordenança fiscal Núm. 3.28.- Taxa per la utilització del servei de subministrament d'àpats a domicili.

[https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa1274815691.pdf?](https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa1274815691.pdf?codidoc=QjgzQzk0QUY4NjUzQjlxQjUyOTA0MDY1OEEzNTdCMEQ=&idrel=014368)

[codidoc=QjgzQzk0QUY4NjUzQjlxQjUyOTA0MDY1OEEzNTdCMEQ=&idrel=014368](https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa1274815691.pdf?codidoc=QjgzQzk0QUY4NjUzQjlxQjUyOTA0MDY1OEEzNTdCMEQ=&idrel=014368)

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i 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 exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.

- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A 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

En data 29 de novembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

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.