

CARTA DE SERVEIS

SERVEI D'ATENCIÓ A L'AUTONOMIA PERSONAL I SITUACIONS DE DEPENDÈNCIA

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: Servei d'Atenció a l'Autonomia Personal
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 SÓM

Adreça: Carrer Torres i Garcia, 33 - 08221- (Edifici de LaFACT)

Web: <http://www.terrassa.cat/serveis-atencio-domicili>

Correu electrònic: serveidependencia@terrassa.cat

Atenció telefònica

Telèfon: 937 366 694

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

3. QUÈ FEM

Missió

Elaborar els Plans Individuals d'atenció (PIA) d'acord a les necessitats de les persones que es troben en situació de dependència reconeguda amb uns paràmetres de qualitat i equitat que contribueixin a garantir el benestar de totes les persones amb grau de dependència i llurs persones cuidadores, d'acord amb el que estableix la cartera de recursos /serveis fixats per la llei i sempre des d'una mirada que incorpori les necessitats de la persona.

Serveis que oferim

Valorem, prescrivim i tramitem les prestacions establertes segons normativa: Prestació econòmica per cuidador no professional; Prestació econòmica vinculada a residència i/o centre de dia; Serveis de prevenció de les situacions de dependència i de promoció de l'autonomia personal; Servei de teleassistència, Serveis d'ajut a domicili, Servei de centre de dia, Servei d'assistència personal de suport a la vida autònoma i d'integració social i comunitària així com per a l'acompanyament a activitats laborals, ocupacionals i formatives per a persones amb discapacitat física; i Servei d'atenció residencial.

Valorem, prescrivim i tramitem serveis de suport tant els relacionats amb el descans familiar (Respir) com amb el suport mitjançant ajuts tècnics, habitatges tutelats, així com

altres anàlogues prestacions de suport.

Facilem informació i resposta a consultes tant a professionals, com a la ciutadania, sobre els requisits d'accés, terminis, seguiment dels expedients, prestacions/serveis, trasllats, canvi de dades, revisions econòmiques.

Realitzem accions de prevenció i atenció davant situacions de fragilitat, risc, i/o maltractament.

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a les persones i llurs familiars que es troben en situació de dependència reconeguda.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

SERVEIS D'ATENCIÓ A L'AUTONOMIA PERSONAL / DEPENDÈNCIA

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Oferir atenció personalitzada, professional i eficient	
Tramitarem el Pla Individual d'atenció (PIA), signatura i enviament a la Generalitat, en un màxim de 30 dies hàbils, des de la realització de la primera entrevista, en el 70% dels casos. *sempre que no sigui per causes alienes a la gestió del servei.	% del casos tramitats en el termini establert
Farem totes les primeres visites de persones reconegudes en situació de dependència a domicili sempre que les persones no estiguin en residència.	% de visites realitzades sobre els primers acords PIA
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. Gestionarem la situació plantejada en un termini inferior a 1 mes.	% de persones contactades en el termini establert % de situacions gestionades en el termini establert
Gestionarem les reclamacions o queixes en un termini inferior a 1 mes	% de situacions gestionades en el termini

	establert
--	-----------

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

Podeu 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

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.
- Reial Decret 675/2023, de 18 de juliol, pel qual es modifica el Reial Decret 1051/2013, de 27 de desembre, pel qual es regulen les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, establertes a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Règim econòmic

Aquest servei no està subjecte a cap taxa o preu públic.

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.