	MQ RRI SAD: REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Pàgines: 8
	SERVEI D'ATENCIÓ A DOMCILI I PROGRAMASUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR	Data: 24/02/23
		Edició: 2

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DEL SERVEI D'ATENCIÓ A DOMICILIÀRIA I SERVEI PROGRAMA SUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR D'ARTRIS SERVEIS SOCIALS

CAPÍTOL I

DISPOSICIONS GENERALS

1. Objecte

El present reglament regula l'organització i funcionament intern del Servei d'atenció Domiciliària d'acord amb la normativa de la Generalitat de Catalunya dins del Departament de Drets Socials.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest Reglament té el caràcter d'obligatori per a tot el personal que presta els seus serveis al servei d'atenció a domicili, així com per a les persones usuàries i els seus representants legals o de fet.

3. Denominació i titularitat

El Servei d'Atenció Domiciliària és un servei depenent d'Artris Serveis Socials legalment constituïda i enregistrada al Departament de Benestar Social i Família, i inscrit al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments del Departament de Benestar Social i Família

4. Ubicació


L'oficina del Servei d'Atenció Domiciliària està ubicat al Carrer Sant Martíà, 75 de Banyoles.

5. Àmbit d'actuació

El Servei d'Atenció Domiciliària té àmbit d'actuació territorial autonòmic.

6. Assegurança

L'Entitat titular mantindrà una pòlissa d'assegurança que cobreixi la responsabilitat civil dels professionals.

	MQ RRI SAD: REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Pàgines: 8
	SERVEI D'ATENCIÓ A DOMCILI I PROGRAMASUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR	Data: 24/02/23
		Edició: 2

CAPÍTOL II

ORGANITZACIÓ INTERNA DEL SERVEI

1. Definició i funcions

El Servei d'Atenció Domiciliària és un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social en aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament i/o integració social o manca d'autonomia personal. Oferim doncs atenció a tot tipus de persones en situació de dependència: gent gran, adolescència, infància i família. El servei d'ajuda a domicili podrà complementar-se amb altres modalitats d'atenció.

El servei prestarà a la persona usuària suport en les activitats d'autocura, domèstiques i comunitàries que requereixi, ajudant-la i donant-li suport en aquelles necessitats que presenti la persona.


2. Pla d'atenció individual

Cada persona usuària del Servei d'Atenció Domiciliària tindrà un Pla d'Atenció Individual (PAI).

L'equip professional de coordinació del servei elaborarà el Pla d'Atenció Individual seguint les directrius de Serveis Socials i amb acord posterior a la persona o família atesa.

El Pla d'atenció personal contindrà, com a mínim:

- Dades de la persona beneficiària i de l'entitat que ho realitza.
- Dades de l'habitatge on es prestarà el servei de suport.
- Data de l'elaboració del pla.
- Equip de professionals que presta el servei.
- Àrees de treball: cura personal, vida a la llar, salut i seguretat, vida laboral, vida a la comunitat, gestió de recursos, ús d'aparells, maquinària i tecnologia.
- Objectius i finalitats.
- Metodologia, accions, actuacions, activitats i/o recursos.
- Indicadors de seguiment o d'avaluació.
- Participants en el seguiment i compliment dels objectius: tècnics, família, etc.

	MQ RRI SAD: REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Pàgines: 8
	SERVEI D'ATENCIÓ A DOMCILI I PROGRAMASUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR	Data: 24/02/23
		Edició: 2

- Horaris d'atenció dels tècnics.
- Terminis o dates de compliment dels objectius.
- Grau d'assoliment.
- Data o periodicitat de revisió del pla.
- Signatura del beneficiari i/o del seu representant legal i de la persona que es fa responsable del servei i del pla de treball per part de l'entitat.

3. Horari

El Servei d'Atenció Domiciliària es prestarà durant tot l'any de manera continuada. L'horari d'atenció al domicili es determinarà de manera consuada en funció de les necessitats de la pròpia persona i de les possibilitats del servei.

4. Atenció a l'usuari i al personal treballador Horari d'atenció a les persones ateses i al PAD:

L'horari d'atenció a les oficines és de dilluns a divendres entre les 9.00 i les 16.30 hores. La resta d'horari l'atenció telefònica tan a persones ateses, famílies i/o personal treballador, es farà a través del mòbil de guàrdia.

Telèfon de l'oficina: 972.574.005 (ext. 2 o 3) Telèfon de guàrdia: 639.333.300 Comunicació del PAD:

A l'inici de la contractació del PAD se li facilitarà el telèfon directe amb el coordinador/atècnic per tal que hi puguin contactar sempre que necessitin dins l'horari d'oficina.


En cas que el PAD hagi de comunicar quelcom no urgent, utilitzarà el WhatsApp gestionat pel personal de coordinació de gestió. Per a comunicacions d'urgència o de major importància, s'utilitzarà la comunicació telefònica en les línies i horaris descrits anteriorment.

Comunicació amb les persones ateses:

Sempre s'avisarà a les persones usuàries, o als seus familiars de referència, de tots aquells canvis que els involucrin (canvi d'horari, de dies de servei, de personal...), amb la màxima antelació possible.

5. Registre horari

Per tal de complir el Reial Decret llei 8/2019, del 8 de març, el personal treballador de l'entitat haurà de fitxar la seva entrada i sortida al lloc de treball. En el cas del PAD, ho haurà de fer amb l'aplicació Gesad Mobile, la qual registrarà l'entrada i sortida a través d'un QR o NFC que anirà lligat a la persona usuària. Pel que fa el personal d'oficina, l'anotació horària es farà mitjançant empremta dactilar en un aparell electrònic que registrarà automàticament l'hora d'entrada i sortida del personal.

	MQ RRI SAD: REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Pàgines: 8
	SERVEI D'ATENCIÓ A DOMCILI I PROGRAMASUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR	Data: 24/02/23
		Edició: 2

6. Planificació setmanal

La planificació horària queda registrada a l'aplicau Gesad Mobile que han d'utilitzar els PADs. Cal que el PAD revisi diàriament la seva planificació i la segueixi. L'alta i baixa dels serveis sempre es comuniquen al PAD.

La persona usuària i/o la família atesa tenen la seva planificació fixada en l'acord, i escomunicarà qualsevol canvi en referència a la mateixa.

CAPÍTOL III

LES PERSONES USUÀRIES


1. Definició

El Servei d'Atenció Domiciliària està adreçat a totes aquelles persones que tinguin la necessitat d'un suport en les diferents àrees de la seva vida quotidiana. Aquest suport pot anar dirigit a l'atenció personal, ajuda a la llar i suport social.

2. Drets de les persones usuàries i dels seus representants legals

Es vetllarà pel compliment dels drets reconeguts a les lleis i en especial pels següents:

- Dret a rebre voluntàriament el servei social
- Dret a rebre la informació en relació amb els aspectes que li incumbeixen
- Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre la prestació del servei i que siguin estudiats i contestats.
- Dret a la intimitat i a la no divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients o historials, a mantenir privadesa mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies.
- Dret a gaudir d'una atenció personalitzada continuada.
- Dret a continuar mantenint amb la major fluïdesa possible la seva relació amb l'entorn familiar, afectiu i social, propiciant la comunicació.
- Dret a la continuïtat en la prestació del servei en les condicions establertes o convingudes, d'acord amb el contingut del contracte assistencial.
- Dret a no ser discriminats en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió, o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

	MQ RRI SAD: REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Pàgines: 8
	SERVEI D'ATENCIÓ A DOMCILI I PROGRAMASUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR	Data: 24/02/23
		Edició: 2


- Dret a ser tractat/da amb el respecte i la consideració deguts a la seva dignitat, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques, a ser tinguda en compte la seva situació personal i familiar.
- Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudiment dels drets establerts.
- Dret a conèixer la persona usuària i la seva família aquests drets, que siguin àmpliament divulgats i que siguin respectats.

3. Condicions d'admissió i per a rebre el servei:

- Signar el contracte assistencial i el Pla d'Atenció Individual
- Facilitar la documentació i les dades requerides per l'entitat:
 - Fotocòpia del DNI
 - Dades bancàries
 - Dades de comunicació amb la persona atesa o familiar de referència
- Facilitar la percepció del servei i complir el reglament de règim intern.

4. Causes de baixa

- Per renúncia voluntària de la persona usuària.
- Per mutu acord de les parts.
- Per trasllat del domicili habitual de la persona usuària fora de Catalunya.
- Per incompliment de la normativa aplicable per part de la persona usuària (impagament, maltracte al PAD, etc.)
- Per falsedat en les dades de declaració obligada.
- Per canvi d'entitat.
- Per ingrés hospitalari o a residència
- Per defunció.

	MQ RRI SAD: REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Pàgines: 8
	SERVEI D'ATENCIÓ A DOMCILI I PROGRAMASUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR	Data: 24/02/23
		Edició: 2

CAPÍTOL IV

PERSONAL DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Per tal de dur a terme el Servei d'Atenció Domiciliària, l'entitat consta de:

Direcció


- Establir els objectius de l'empresa.
- Arribar a la consecució dels objectius amb els factors humans i tecnològics de que disposa.
- Vetllar pel bon desenvolupament de l'entitat.
- Disposar dels recursos necessaris per l'acompliment dels objectius.

Responsable de recursos humans

- Prendre decisions sobre l'organització del personal.
- Iniciar i finalitzar el procediment de selecció de personal: cerca de currículums, entrevistes i contractació.
- Planificar les formacions anuals.
- Entregar el "Pla d'acollida al treballador/a" i els documents de PRL
- Informar sobre la normativa de règim intern de l'empresa.
- Acceptar o modificar els períodes de vacances sol·licitats pel personal treballador.
- Efectuar els pagaments mensuals al personal treballador

Responsable de qualitat

- Avaluar el servei ofert a les persones ateses.
- Coordinar l'entrega i enviament dels informes de seguiment de les persones usuàries a serveis socials.
- Fer les enquestes de valoració a les persones usuàries o familiars d'aquestes.
- Assegurar l'actualització de tots els protocols i crear-ne de nous si escau.

	MQ RRI SAD: REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Pàgines: 8
	SERVEI D'ATENCIÓ A DOMCILI I PROGRAMASUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR	Data: 24/02/23
		Edició: 2

Coordinador/a tècnic


- Informar, orientar i assessorar en relació a recursos comunitaris i serveis i prestacions
- Fer la valoració social de la persona usuària
- Assessorar en la intervenció
- Realitzar coordinació amb la resta de l'equip
- Realitzar seguiment dels casos amb les visites al domicili o amb trucades telefòniques si escau.
- Fer les primeres visites de presentació del PAD.
- Definir el Pla d'Atenció Individual
- Revisar els PAI amb els professionals de Serveis Socials durant les reunions de coordinació.
- Reunir-se amb els professionals del PAD per fer un seguiment dels casos i aportar els recursos necessaris per al bon funcionament.
- Entregar el material EPI als professionals treballadors.

Coordinador de gestió

- Iniciar les sol·licituds de serveis urgents i ordinaris
- Planificar els horaris dels serveis
- Gestionar les baixes programades i no programades
- Treballar la bossa d'hores dels professionals treballadors i introduir les hores complementàries
- Quadrar les hores dels serveis topats
- Fer seguiment dels serveis a través de l'entrada de queixes, incidències o suggeriments.
- Vetllar pel compliment dels acords i contractes
- Comunicació directa amb les entitats amb qui es treballa
- Quadrar els períodes de vacances sol·licitats

Treballadora familiar

- Vetllar pel desenvolupament del pla d'atenció individual elaborat conjuntament amb altres professionals avaluant-lo i revisant-lo periòdicament

	MQ RRI SAD: REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Pàgines: 8
	SERVEI D'ATENCIÓ A DOMCILI I PROGRAMASUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR	Data: 24/02/23
		Edició: 2

- Ajudar a la persona usuària en les tasques domèstiques, de cura personal i de la vida social i relacional
- Realitzar seguiment dels casos i plasmar-ho als informes de seguiment de les persones ateses.
- Comunicar al coordinador/a tècnic o de gestió qualsevol canvi significatiu sobtat de la persona que posi en risc el seu benestar.
- Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts a la normativa vigent
- Explorar les opcions de provisió de serveis que podrien satisfer millor les necessitats i desitjos de la persona atesa.
- Vetllar per la qualitat de vida de la persona i pel seu equilibri social interrelacional.
- Vetllar per la seguretat i comportament de la persona, i del grup en el cas que comparteixin pis
- Coordinar i desenvolupar el conjunt d'actuacions, serveis, recursos i programes a proveir per tal de donar resposta al conjunt de necessitats de la persona.

Assistent de la llar


- Oferir la neteja i ordre de domicili sol·licitats en cada servei.
- Comunicar qualsevol canvi o urgència que sorgeixi.
- Vetllar pel compliment dels objectius.

CAPÍTOL V

Règim de protecció de dades de caràcter personal

Totes les dades de caràcter personal que es recaptin pel bon funcionament del Servei i de l'entitat són tractades amb un compliment rigorós de la Llei 15/1999, de 13 de desembre sobre Protecció de dades de Caràcter Personal i per les normes reglamentàries vigents que la despleguen. Les dades de caràcter personal de les persones usuàries, dels seus familiars, de les persones responsables de la persona atesa o dels representants legals, necessàries i no excessives, seran registrades al programa de gestió GESAD. Tanmateix en podem tenir una còpia en paper a la carpeta dels "Serveis actius" que es guardarà a l'oficina.

Els destinataris de la informació seran: l'entitat, tots els professionals de l'oficina que precisin d'accés a les dades de caràcter personal pel desenvolupament de les seves funcions, així com els professionals de serveis socials de les administracions públiques vinculades amb aquella persona, amb qui treballa l'entitat. El Personal d'Atenció Directa únicament tindrà accés a les dades bàsiques per tal de dur a terme el servei (nom i cognoms de la persona atesa, tasques, planificació, telèfon de contacte d'aquesta o del familiar de referència i direcció).

	MQ RRI SAD: REGLAMENT DE RÈGIM INTERN	Pàgines: 8
	SERVEI D'ATENCIÓ A DOMCILI I PROGRAMASUPORT A L'AUTONOMIA A LA PRÒPIA LLAR	Data: 24/02/23
		Edició: 2

CAPÍTOL VI

ÒRGANS DE GOVERN I DE PARTICIPACIÓ

Els òrgans de govern i de participació seran els propis de l'entitat d'acord amb els estatuts i reglament de règim intern de la mateixa.

DISPOSICIONS FINALS

1. L'entitat titular pot modificar en tot o en part el present Reglament de Règim Intern per causes objectives que es regeixin per un millor funcionament del servei. En qualsevol cas, les modificacions produïdes hauran de ser informades i tenir qualificació favorable de la Secretaria General del Departament de Drets Socials.
2. Qualsevol aspecte no previst en aquest Reglament de Règim Intern s'ajustarà a la normativa de Serveis Socials o a altra que específicament es pugui atribuir a la seva aplicació.