

Reglaments

Decret

L'article 18 de la Llei 6/2014, del 24 d'abril, de serveis socials i sociosanitaris relaciona les prestacions d'atenció domiciliària del Sistema de serveis socials i sociosanitaris, una de les quals és el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD). L'apartat 2 de l'article 18 esmentat defineix el Servei d'Atenció Domiciliària com el servei de caràcter sociosanitari que ofereix a les persones que ho necessiten, a través de professionals del treball social, el treball familiar i la salut, la realització de tasques de cura personal i de suport domèstic, així com de suport a l'autonomia i atenció específica en els processos crònics i invalidants, atesos els recursos, les capacitats i el grau d'autonomia de les persones, per tal que puguin continuar vivint a casa seva, si ho desitgen. Aquest servei també dona suport a les persones i a les seves famílies, i les assessora sobre la cura i els estris tècnics i els altres materials adreçats a prevenir o compensar les pèrdues d'autonomia, i es desenvolupa a l'annex 3, apartat II, lletra b, número i, del Reglament regulador de les prestacions tècniques i tecnològiques de serveis socials i sociosanitaris, i de la Cartera de serveis socials i sociosanitaris, del 7 de juny del 2017.

D'acord amb la distribució competencial establerta a l'article 33, apartat 3, lletra a, i a l'article 35 de la Llei 6/2014, la competència en relació amb el Servei d'Atenció Domiciliària correspon al Govern, tot i que en podia delegar la gestió als comuns. Tanmateix, els comuns han decidit de no sol·licitar aquesta delegació de la gestió i, atès que els comuns i el Servei Andorrà d'Atenció Sanitària havien prestat fins ara aquest servei, durant els darrers mesos s'ha anat efectuant el traspàs del servei esmentat a favor del Govern, amb el canvi d'adscripció del personal corresponent en els termes establerts a la disposició transitòria cinquena i a la disposició final segona de la Llei 6/2014, cosa que s'ha fet del tot efectiva a partir del mes de juliol del 2017.

Un cop implementat el traspàs del servei i unificat sota la tutela del Govern, és necessari disposar d'una norma jurídica que estableixi i desenvolupi el model de servei que es vol oferir de manera homogènia a tot el territori nacional. Per aquest motiu es promou aquest Reglament, que consta de cinc capítols, dividits en dinou articles, i una disposició addicional.

El capítol primer està dedicat a les disposicions generals, i, en concret els articles 1 a 7 que en formen part defineixen el Servei d'Atenció Domiciliària i en regulen l'objectiu, la naturalesa, els principis d'actuació, les funcions i modalitats, i les persones que en poden ser beneficiàries.

El capítol segon es divideix en els articles 8 i 9, i relaciona els drets i els deures dels usuaris i dels professionals del Servei d'Atenció Domiciliària.

El capítol tercer, mitjançant els articles 9 a 14, incideix en els aspectes organitzatius següents: l'adscripció i la coordinació sociosanitària del Servei d'Atenció Domiciliària, les unitats de valoració i de gestió i seguiment del Servei esmentat, la Comissió d'Avaluació de les Necessitats i dels Suports al Domicili, totes les vicissituds relatives als treballadors familiars, en concret pel que fa a l'homologació derivada del traspàs del servei, i les funcions, les tasques i les activitats que tenen encomanades, i els documents necessaris per tramitar i gestionar el servei.

El capítol quart determina el procediment per accedir al Servei d'Atenció Domiciliària i regula de forma separada el procediment inicial per accedir-hi, el procediment de revisió i el procediment d'urgència, en virtut dels articles 15 a 17, respectivament.

El capítol cinquè, que es desglossa en els articles 18 i 19, fa referència al control i al règim d'infraccions i sancions, d'una banda, i al règim de finançament del Servei d'Atenció Domiciliària, d'altra banda.

Finalment, la disposició addicional estableix els preus del Servei d'Atenció Domiciliària per a l'any 2017.

Ateses les consideracions anteriors, a proposta del ministre d'Afers Socials, Justícia i Interior, el Govern, en la sessió del 15 de novembre de 2017, aprova aquest Decret amb el contingut següent:

Article únic

S'aprova el Realment regulador del Servei d'Atenció Domiciliària, que entrarà en vigor el dia que es publiqui al Butlletí Oficial del Principat d'Andorra.

Reglament regulador del Servei d'Atenció Domiciliària

Capítol primer. Disposicions generals

Article 1. *Definició*

1. El Servei d'Atenció Domiciliària (d'ara endavant, el SAD) és el servei de caràcter sociosanitari que ofereix a les persones que ho necessiten, a través de professionals del treball social, del treball familiar i de la salut, la realització de tasques de cura personal i de suport domèstic, així com de suport a l'autonomia i d'atenció específica en els processos crònics i invalidants, atesos els recursos, les capacitats i el grau d'autonomia de les persones, per tal que puguin continuar vivint a casa seva si ho desitgen.

2. El SAD també dona suport a les persones cuidadores i a les seves famílies sobre la cura, els estris tècnics i els altres materials adreçats a prevenir o compensar les pèrdues d'autonomia.

Article 2. *Objectiu*

El SAD s'adreça a possibilitar la permanència a la llar de les persones que a causa de la seva discapacitat, d'una situació de dependència o d'una problemàtica personal, familiar o social greu, tenen dificultats per romandre al domicili sense ajut.

Article 3. *Naturalesa*

1. El SAD és un servei sociosanitari garantit per a les persones en situació de dependència greu, molt greu i total, que es correspon als graus de dependència d'Andorra (d'ara endavant, GDA) 3, 4 i 5, respectivament, i de concurrència per a les altres situacions de dependència o de problemàtica personal, familiar o social.

2. L'atenció sanitària es presta des del servei d'atenció primària de salut que correspongui a la residència de la persona usuària o, si escau, des d'un altre servei del Servei Andorrà d'Atenció Sanitària (d'ara endavant, el SAAS), d'acord amb la normativa específica de l'àmbit de la salut.

3. En el vessant social, el SAD és de copagament en tots els graus i situacions, d'acord amb el que estableix la Llei 6/2014, del 24 d'abril, de serveis socials i sociosanitaris (d'ara endavant, la Llei 6/2014), el Reglament de les prestacions tècniques i tecnològiques de serveis socials i sociosanitaris, i de la Cartera de serveis socials i sociosanitaris, del 7 de juny del 2017 (d'ara endavant, el Reglament de les PTT), i aquest Reglament. L'atenció sanitària es paga d'acord amb la normativa de sanitat i de la seguretat social aplicable.

Article 4. *Principis d'actuació*

El SAD es regeix pels principis rectors establerts a l'article 3 de la Llei 6/2014. Especialment s'han de tenir en compte els principis de corresponsabilitat, societat activa i solidària, participació, prevenció, subsidiarietat, atenció centrada en la persona, globalitat i inclusió, perspectiva de gènere, caràcter contractual de les prestacions, i coordinació i optimització de recursos.

Article 5. *Funcions i modalitats*

1. Les funcions del SAD en relació amb la persona usuària i, si escau, la seva família són les següents:

- Oferir acolliment, informació, orientació i acompanyament.
- Promocionar l'autonomia personal.
- Proporcionar atenció personalitzada.
- Proporcionar atenció domèstica, mitjançant el suport a la persona usuària perquè faci les tasques per ella mateixa i mantingui l'autonomia. No inclou, però, el servei de neteja domèstica.

- e) Donar informació i assessorament a la persona usuària i a la seva família.
- f) Fer el seguiment i l'avaluació continuats.

2. La prestació del SAD es pot efectuar en les modalitats següents:

- a) Diürna, que es presta entre les 7 hores i les 22 hores.
- b) Nocturna, que es presta bàsicament per enllitar la persona usuària entre les 20 hores i les 22 hores.
- c) Festius, que es presta per tenir cura de la higiene de la persona usuària, vestir-la i arreglar-la al matí, entre les 8 hores i les 14 hores, i per enllitar-la a la nit, entre les 19 hores i les 22 hores.

Article 6. *Beneficiaris*

1. Per ser beneficiari del SAD cal reunir els requisits següents:

- a) Requisits generals: els requisits establerts a l'article 5 de la Llei 6/2014 i desenvolupats a l'article 5 del Reglament de les PTT.
- b) Requisits específics: la persona sol·licitant s'ha de trobar en una situació de cronicitat o de discapacitat que li generi situacions de dependència, valorades d'acord amb els criteris del GDA, o bé tenir una situació problemàtica personal, familiar o social greu que li impedeixi romandre al domicili sense l'ajut del SAD.

2. Els òrgans de valoració i de gestió són els que estableixen, respectivament, els articles 10 i 11 d'aquest Reglament.

3. També són beneficiaris del SAD els cuidadors no professionals i els familiars de les persones ateses, pel que fa a la informació, l'assessorament i el suport.

Capítol segon. Drets i deures

Article 7. *Drets i deures dels usuaris*

Les persones usuàries del SAD tenen els drets i deures reconeguts a l'article 6 de la Llei 6/2014, en els termes següents:

1. Drets:

- a) Ser tractades amb dignitat i amb respecte, atesa la seva personalitat i autonomia, sense cap tipus de discriminació.
- b) Rebre informació oral i escrita, completa i comprensible sobre la valoració de la seva situació i de les prestacions que poden rebre. Així mateix, se'ls ha de facilitar assessorament i orientació que els permeti prendre decisions.
- c) Garantir la intimitat i la confidencialitat de totes les dades i informacions que constin en els seus expedients, en els termes establerts a la legislació vigent.
- d) Participar en la presa de les decisions que els afectin i, així mateix, prendre part en les activitats que es facin en els serveis.
- e) Que les sol·licituds que es presentin referents a situacions peremptòries s'atenguin de forma urgent i es resolguin, si són garantides, en 24 hores amb caràcter provisional, i de forma definitiva en el termini màxim de dos mesos.
- f) Que les sol·licituds ordinàries es resolguin en el termini màxim de dos mesos.
- g) Obtenir prestacions personalitzades i de qualitat.
- h) Reclamar, presentar suggeriments i propostes, mitjançant les vies establertes i degudament anunciades, i rebre una resposta per escrit quan la reclamació es formuli d'aquesta forma.
- i) Tenir assignat un professional de referència, tenint en compte la complexitat de la intervenció, que sigui l'interlocutor principal i vetlli per l'actuació coordinada entre tots els serveis i sectors de benestar social, i demanar el canvi d'aquest professional, si escau, en els termes que s'estableixin reglamentàriament.

j) Tenir garantida la continuïtat de l'atenció mentre es mantingui la situació de necessitat i no hi hagi una causa objectiva que justifiqui la finalització o el canvi de prestació.

k) Rebre la prestació del SAD d'acord amb la normativa vigent, i renunciar-hi. També es reconeix la llibertat per ingressar al SAD, romandre-hi o abandonar-lo voluntàriament sota la seva responsabilitat, deixant-ne constància per escrit. Aquest dret queda supeditat a l'interès superior del menor i a les exigències legals en casos de modificació de la capacitat jurídica i de l'aplicació de mesures d'internament.

l) Tenir garantida la valoració de la situació de necessitat i dels requisits establerts per ser persona usuària del SAD.

2. Deures:

a) Complir el pla individual d'atenció domiciliària (d'ara endavant, el PIAD) acordat, seguir les orientacions prescrites pels professionals i respectar els horaris de prestació del servei.

b) Facilitar les dades personals, familiars i socioeconòmiques, i també qualsevol documentació necessària per tractar la seva situació i per tramitar les prestacions que escaiguin.

c) Comunicar qualsevol canvi que es produeixi en la situació personal i familiar, i que afecti les prestacions que reben.

d) Destinar els recursos econòmics i tècnics rebuts a la finalitat per a la qual s'han atorgat.

e) Abonar el preu públic establert, d'acord amb la normativa vigent.

f) Usar els equipaments i els suports que se'ls facilitin i gaudir-ne de manera responsable i conforme a les normes establertes.

g) Respectar la dignitat i els drets dels professionals i del personal que presten els serveis, i col·laborar-hi i facilitar-los les tasques.

3. L'aplicació dels drets i les obligacions s'ha d'adequar a l'edat, a les capacitats i a la situació psicosocial de la persona beneficiària. Aquests aspectes s'han de tenir en compte per determinar si l'incompliment d'alguna obligació ha estat voluntari o degut a la seva situació de vulnerabilitat. Si les persones beneficiàries no estan capacitades per prendre decisions, d'acord amb la legislació vigent, els drets i les obligacions els exerceixen, segons correspongui, els progenitors, els tutors o els representants legals.

Article 8. Drets i deures dels professionals

Als professionals que desenvolupen les seves tasques en el SAD, a més dels drets i els deures reconeguts en la normativa laboral i la normativa restant que els afecti en l'exercici de la seva professió, els són aplicables els drets i els deures establerts a l'article 11 de la Llei 6/2014, en els termes següents:

1. Drets:

a) Rebre la informació inicial i continuada adequada que els permeti desenvolupar correctament les funcions del SAD assignades.

b) Disposar dels mitjans adequats, així com del suport tècnic i la formació permanent necessaris per desenvolupar les seves tasques amb qualitat i seguretat assistencials.

c) Ser tractats amb respecte i correcció pels responsables dels serveis, els altres professionals, les persones usuàries i els familiars.

2. Deures:

a) Promoure i respectar la dignitat, l'autonomia, la integració, els drets reconeguts i el benestar de les persones beneficiàries del SAD.

b) Dispensar un tracte respectuós i correcte a les persones usuàries i als seus familiars, com també als responsables dels serveis i a la resta de professionals.

- c) Respectar les opinions i les decisions que les persones usuàries prenguin per si mateixes o a través dels seus representants legals i, si escau, considerar l'opinió de la família.
- d) Derivar les persones usuàries cap a altres serveis de la manera més favorable i garantint la continuïtat de la intervenció.
- e) Respectar el dret a la intimitat i la confidencialitat de la informació que consta en els expedients, en els termes establerts a la normativa vigent.

Capítol tercer. Aspectes organitzatius

Article 9. *Adscripció i coordinació sociosanitària*

1. El SAD s'adscriu a l'Àrea de Serveis Sociosanitaris del ministeri competent en matèria d'affers socials (d'ara endavant, el Ministeri).
2. La coordinació i la col·laboració sociosanitàries generals es duen a terme des de la Comissió Interministerial de Serveis Sociosanitaris (d'ara endavant, la CISS).

Article 10. *Unitats de valoració i de gestió i seguiment*

L'Àrea de Serveis Sociosanitaris, per a la prestació del SAD, s'estructura en les unitats següents:

- a) Unitat de Valoració de les Necessitats al Domicili (d'ara endavant, la UVAD):
 - i) Aquesta unitat està composta per un professional del treball social i un de la infermeria.
 - ii) La seva finalitat consisteix a facilitar informació i assessorament als sol·licitants del SAD, valorar i analitzar la situació de la persona, i detectar les seves necessitats al domicili per tal d'elaborar una proposta bàsica referent a l'atenció domiciliària, així com altres actuacions complementàries referents a l'adequació de la llar, o els productes de suport i l'acompanyament escaients, entre d'altres.
 - iii) Quan la valoració s'efectuï per situacions de problemàtiques personals, familiars o socials, cal demanar la col·laboració de l'Àrea d'Atenció a les Persones o les Famílies del Ministeri o del Servei Especialitzat de Valoració, Orientació i Assessorament que correspongui, a través de la persona responsable que escaigui.
 - iv) La proposta elaborada per la UVAD s'ha de presentar a la Comissió d'Avaluació de les Necessitats i dels Suports al Domicili que regula l'article 11.
- b) Unitat de Gestió i Seguiment del SAD (d'ara endavant, la UGES):
 - i) Aquesta unitat és a càrrec d'un professional dels serveis socials, amb experiència en la gestió de l'atenció domiciliària.
 - ii) Les seves funcions es desenvolupen en coordinació amb la UVAD i, quan calgui, amb el servei d'atenció primària de salut que correspongui, i se centren en la gestió dels serveis i la coordinació dels treballadors familiars. Aquestes funcions inclouen la presentació dels treballadors familiars a les persones usuàries i les signatures dels contractes i acords corresponents.

Article 11. *Comissió d'Avaluació de les Necessitats i dels Suports al Domicili*

1. La Comissió d'Avaluació de les Necessitats i dels Suports al Domicili (d'ara endavant, la Coansd) està presidida pel cap de l'Àrea de Serveis Sociosanitaris i composta pels professionals de la UVAD i la UGES. El seu funcionament es regeix per les normes referent als òrgans col·legiats establertes al Codi de l'Administració.
2. La funció de la Coansd és efectuar la valoració del GDA, de les necessitats i capacitats de la persona i dels recursos familiars, per determinar el tipus i la intensitat del suport i establir la proposta de Pla individual d'atenció domiciliària (d'ara endavant, el PIAD). Per determinar la modalitat d'ajut i la intensitat del servei, s'han de tenir en compte les possibilitats de col·laboració dels familiars.
3. La valoració del GDA per poder accedir al SAD s'efectua d'acord amb els criteris i els barems establerts al Reglament de regulació de la Comissió de Valoració Sociosanitària (Covass) i d'establiment dels barems

per a la valoració de la dependència i dels criteris d'assignació de recursos de suport de la Xarxa d'Atenció Sociosanitària, del 25 de febrer del 2009.

4. El PIAD inclou almenys les dades referents als aspectes següents:

- a) La valoració, la identificació de les dificultats i potencialitats, els objectius, les activitats, les accions de seguiment i l'avaluació de resultats.
- b) L'estudi de la composició familiar i de les possibilitats de col·laboració.
- c) La valoració de l'entorn comunitari i de les activitats i els serveis que pot utilitzar la persona usuària.
- d) La data d'inici del servei.
- e) La modalitat del servei (diürn, nocturn i/o festius), les hores setmanals, la freqüència (diària, setmanal o una altra) i els horaris.
- f) Les tasques del SAD: higiene, preparació d'àpats, mobilització i enllitament, acompanyament, suport als cuidadors, possibles actuacions sanitàries i coordinacions, altres actuacions de suport a la llar, etc.
- g) Les actuacions complementàries: indicacions sobre l'adaptació de la llar, els productes de suport, el voluntariat, etc.
- h) Les dades referents al copagament.

5. El PIAD s'ha de revisar com a mínim un cop cada any i, en tot cas, sempre que els canvis en la situació de persona usuària així ho requereixin.

Article 12. *Homologació dels treballadors familiars*

1. Als treballadors familiars que, en virtut de la disposició transitòria cinquena de la Llei 6/2014, han estat transferits des dels comuns i el SAAS al SAD del Govern se'ls homologa per efectuar les tasques corresponents a la categoria de professional de treballador familiar.

2. Els treballadors familiars de nova incorporació han d'estar en possessió de la formació professional d'assistent domiciliari o de la titulació d'auxiliar d'infermeria. Tanmateix, si d'acord amb la disposició transitòria sisena de la Llei 6/2014, acrediten que a la data de l'aprovació de la Llei esmentada estaven treballant en aquesta categoria professional en l'àmbit de l'atenció domiciliària, se'ls pot homologar si se'ls reconeix l'experiència professional per part del ministeri competent en matèria d'ensenyament superior.

Article 13. *Funcions, tasques i activitats dels treballadors familiars*

1. Els treballadors familiars tenen les funcions generals bàsiques següents:

- a) Donar suport a les persones i les famílies amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, afavorir el desenvolupament i la recuperació de les capacitats personals.
- b) Prevenir i compensar la pèrdua d'autonomia funcional, donar suport per fer les activitats de la vida diària i ajudar a mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- c) Donar suport a les persones cuidadores no professionals de familiars en situació de dependència o discapacitat, especialment les que tenen una sobrecàrrega emocional.
- d) Ser element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.

2. Les seves tasques en la prestació del SAD són les següents:

- a) Executar el PIAD.
- b) Participar en el seguiment i les modificacions posteriors del PIAD.
- c) Comunicar qualsevol incidència que afecti el SAD.
- d) Participar en les sessions d'equip de treballadors familiars.

- e) Participar en el disseny de tècniques i estratègies de motivació de la persona usuària.
- f) Efectuar les coordinacions necessàries segons les necessitats de l'usuari que encarregui la UGES.
- g) Participar en la formació continuada.
- h) Comprovar la presa de medicaments de la persona usuària, quan així s'hagi establert en el PIAD i sempre com a complement, en cas que coincideixi amb la prestació d'altres accions de suport. Tanmateix, no es pot preparar ni administrar cap tipus de medicament, atès que aquestes tasques han de ser desenvolupades pel personal autoritzat de l'àmbit de la salut.
- i) Las tasques dels treballadors familiars no inclouen el dipòsit d'una còpia de les claus de la casa de la persona usuària. En cas que la persona visqui sola o a l'hora del servei no hi hagi cap familiar, cal que la persona usuària o la família cerquin altres alternatives.

3. Els tipus d'activitats a efectuar són els següents:

- a) Atenció personal: ajudar en les activitats i les tasques quotidianes de la persona usuària adreçades a mantenir-ne l'autonomia i el benestar personal i social, com ara la higiene personal, vestir-se, alimentar-se, comprovar la presa de la medicació, estimular la mobilitat dins i fora del domicili o la pauta d'hàbits de vida saludables.
- b) Autonomia i relacions: portar a terme actuacions adreçades al desenvolupament de les capacitats personals i a la potenciació dels aspectes relacionals i d'integració de la persona usuària en la seva unitat de convivència, i fomentar-ne la participació en la comunitat.
- c) Capacitació: du a terme actuacions dirigides a fomentar hàbits de conducta i d'adquisició d'habilitats bàsiques, com ara l'organització econòmica i familiar, o el reforç i l'adquisició de bons hàbits.
- d) Prevenció: detectar processos de deteriorament i conflictes familiars, i comunicar a la UGES qualsevol incidència per tal de prendre les mesures necessàries.
- e) Activitats domèstiques: suport a la persona usuària en les activitats i tasques quotidianes de la llar dirigides al manteniment i la millora de l'autonomia funcional.

Article 14. *Documents necessaris*

D'acord amb els apartats 1 i 2 de l'annex 2 del Reglament de les PTT, per a la gestió del SAD s'han de complir els requisits següents:

- a) Llibre de registre de persones ateses: aquest llibre, en format paper o informatitzat, ha d'estar actualitzat diàriament, i han de constar-hi les dades bàsiques, que consisteixen en la data d'alta, els noms i cognoms; el número de passaport o del document nacional d'identitat si la persona és estrangera; la data de naixement; l'adreça; el preu públic; el número de la seguretat social; les dades d'assegurances privades; les dades de la persona a contactar en cas d'urgència; la identitat del metge de capçalera, i la data i el motiu de la baixa.
- b) Dossier individual: s'ha de disposar per a cada usuari d'un dossier individualitzat que ha de contenir, com a mínim, els documents que consisteixen en l'expedient personal, que ha d'incloure les dades personals, familiars, socials, sanitàries i, si escau, educatives, i els rebuts dels pagaments efectuats o els registres de facturació i transferències.
- c) Expedient individual: en aquest expedient ha de constar-hi, a més dels documents establerts amb caràcter general, els documents següents:
 - Informe sociosanitari: consta de l'informe social elaborat pel treballador social de la UVAD i, si escau, de l'informe d'infermeria elaborat pel professional d'atenció primària del domicili de la persona usuària.
 - Informe mèdic: aquest informe ha de ser emès per un metge convençonat per la Caixa Andorrana de Seguretat Social dins els tres mesos anteriors a l'inici del servei, i hi han de constar, com a mínim, les dades personals; les malalties actives; les al·lèrgies i contraindicacions; la medicació prescrita; el

règim dietètic, i les atencions sanitàries, educatives o socials que necessita. Aquest informe ha d'estar permanentment actualitzat.

- PIAD: aquest pla, que ha d'estar acordat amb la persona usuària i, si escau, amb la família, el tutor o el representant legal, ha de recollir la informació establerta a l'article 11, apartat 3, d'aquest Reglament.

- Contracte individual d'atenció: en aquest contracte hi han de constar els drets i els deures de les persones usuàries i de l'entitat proveïdora dels serveis, l'acceptació per part de la persona usuària de les normes de règim interior i les altres circumstàncies del servei.

- Normativa de règim interior: aquest Reglament fa la funció de reglament de règim interior.

- Registre, en format paper o informatitzat, de les actuacions i els suports aportats a cada persona usuària.

- Protocols per portar a terme les activitats bàsiques de suport i per atendre urgències i situacions de risc.

d) Full de reclamació i de suggeriments: els treballadors familiars han de disposar de fulls de reclamació i de suggeriments a disposició de les persones usuàries i, si escau, de les famílies, els tutors o els representants legals.

e) El SAD ha de disposar d'un sistema de registre i gestió de les queixes i reclamacions que li arribin, amb l'objectiu millorar la seguretat i la qualitat dels seus serveis.

f) El SAD té l'obligació de fer saber al Servei d'Inspecció Social i Sociosanitària, en el termini màxim de 24 hores, les queixes o reclamacions formulades per escrit o verbalment, que es refereixin a les situacions següents:

- Que puguin afectar o hagin afectat l'autonomia, la seguretat, el benestar físic, mental o emocional, o la dignitat de les persones usuàries.

- Que puguin tenir conseqüències jurídiques o socials.

- Les altres situacions que s'hagin reproduït almenys dos cops durant el darrer any.

g) Enquestes de satisfacció: periòdicament s'han de fer enquestes de satisfacció a les persones usuàries i, si escau, als seus familiars. En tot cas s'ha de fer una enquesta en finalitzar el servei.

h) Pòlissa d'assegurança: el Govern ha de subscriure i mantenir vigent una pòlissa d'assegurança que cobreixi la responsabilitat civil de les persones usuàries i del personal, per unes sumes assegurades mínimes de 300.000 euros per víctima i de 600.000 euros per sinistre.

Capítol quart. Procediments

Article 15. *Procediment inicial*

El procés ordinari per accedir al SAD és el següent:

a) Inici: el procés ordinari comença de qualsevol de les maneres següents:

- Primer contacte o derivació: la persona o, si ella no pot, la família, el tutor o el representant legal es posa en contacte amb l'Àrea de Serveis Sociosanitaris per exposar el cas i demanar informació. També pot ser derivada a l'Àrea de Serveis Sociosanitaris des de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies del ministeri, a un servei d'atenció primària de salut, a l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell, a un centre de dia, a un casal de gent gran o a un altre servei o professional sociosanitari. Així mateix, pot ser derivada des dels equips interdisciplinaris de valoració, orientació i assessorament establerts a l'article 22 de la Llei 6/2014, que col·laboren amb la UVAD i la Coansd.

- Sol·licitud formal: la persona o, si escau, la família, el tutor o el representant legal presenta la sol·licitud a través del Servei de Tràmits.

b) Informació i valoració a domicili: un cop rebuda la demanda per qualsevol dels conductes esmentats a la lletra a anterior, la UVAD es trasllada al domicili de la persona per informar-la sobre el SAD. En cas que sigui susceptible de ser usuària del SAD i si la persona ho accepta, es valora la seva situació per tal

de determinar el GDA, i també es valora l'entorn per detectar les necessitats que té la persona per tal de poder romandre al domicili. Com a resultat d'aquestes actuacions, la UVAD pot:

- Proposar a la persona que presenti la sol·licitud formal corresponent a través del Servei de Tràmits, si no ho ha fet abans.
- En cas que es consideri que la persona no pot accedir al SAD, se la informa d'altres possibles actuacions i serveis que podrien ser adequats a la seva situació.

c) Proposta de PIAD: la Coansd elabora una proposta de PIAD tenint en compte els elements següents:

- La valoració de la persona, de l'entorn familiar i de l'estat de l'habitatge.
- El caràcter garantit o de concurrència del servei segons el seu GDA.
- Les possibilitats d'oferir el SAD.
- Quan els aspectes de salut siguin rellevants per a la prestació del SAD, la Coansd ho fa saber al professional de la infermeria del servei d'atenció primària de salut que correspongui.

d) Presentació de la proposta de PIAD a la persona sol·licitant: la UVAD presenta la proposta elaborada per la Coansd a la persona sol·licitant perquè la prengui en consideració i l'accepti. En cas que no l'accepti n'ha d'exposar els motius, que són estudiats novament per la Coansd, la qual pot ratificar la proposta inicial o elaborar una nova proposta.

e) Resolució: la proposta acceptada per la persona sol·licitant o la proposta de la Coansd, un cop revisada en cas de discrepància, es presenta al ministre competent en matèria d'affers socials, o a la persona en qui hagi delegat aquesta funció, perquè resolgui la sol·licitud. La resolució es notifica a la persona sol·licitant i se la informa dels recursos que pot interposar en cas de desacord.

f) Inici del SAD: la resolució es trameta a la UGES per tal de concretar el servei i fer la presentació del treballador familiar a la persona usuària. Així mateix, abans d'iniciar el servei se signen els acords i els contractes escaients. Si així s'ha establert en el corresponent PIAD, la UGES estableix els vincles de coordinació amb el servei d'atenció primària de salut que correspongui.

g) Seguiment: la UGES ha de fer el seguiment dels casos amb la col·laboració de la UVAD. Periòdicament s'han de revisar els serveis en el si de la Coansd.

Article 16. Procediment de revisió

Els canvis que es produeixen en l'estat de la persona, tant de millora com d'empitjorament, o del seu entorn, poden generar la revisió del SAD. Quan es produeixen aquestes situacions, el procediment a seguir és el següent:

a) Inici: el procés pot començar a sol·licitud de la persona o, si escau, de la família, del tutor o del representant legal, directament o per indicació de l'Àrea Atenció a les Persones i les Famílies del ministeri, del servei d'atenció primària de salut que correspongui o dels altres serveis ressenyats a l'article 15, lletra a, d'aquest Reglament. També es pot iniciar d'ofici a petició de la UGES.

b) Valoració: la UVAD efectua una nova valoració a domicili de la situació de la persona usuària per tal de revisar el GDA i determinar els canvis produïts en la situació i les necessitats que se'n deriven. Com a conseqüència d'aquesta revisió la UVAD pot aconsellar un altre servei més adient o canviar el PIAD. En aquest darrer cas, la persona usuària ha de presentar una sol·licitud de revisió.

c) Canvi del PIAD: la Coansd es reuneix i, atesos els resultats de la valoració efectuada a domicili i els canvis en la situació personal i de l'entorn observats, elabora una nova proposta de PIAD.

d) Presentació de la nova proposta de PIAD a la persona usuària: la nova proposta elaborada per la Coansd es presenta a la persona usuària, que pot acceptar-la o no acceptar-la. En aquest darrer cas n'ha d'exposar els motius, els quals són estudiats novament per la Coansd, que pot ratificar la nova proposta inicial o elaborar una nova proposta.

e) Resolució: la nova proposta acceptada per la persona usuària o la proposta de la Coansd, un cop revisada en cas de discrepància, es presenta al ministre competent en matèria d'affers socials, o a la persona en qui hagi delegat aquesta funció, perquè resolgui la sol·licitud. La resolució es notifica a la persona sol·licitant i se la informa dels recursos que pot interposar en cas de desacord.

f) Modificació del SAD: La resolució que modifica el PIAD es trameta a la UGES per tal de modificar el servei i ajustar-lo als canvis aprovats.

Article 17. Procediment d'urgència

Les situacions d'urgència, d'acord amb l'article 6, apartat 1, lletra j, de la Llei 6/2014, s'han de resoldre de manera immediata, i en tot cas abans de 24 hores, amb caràcter provisional, mitjançant el procediment simplificat següent:

a) Inici: la demanda, que pot ser verbal i efectuada per la persona interessada directament o a través dels familiars o persones properes, de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies o del Servei d'Atenció Immediata del ministeri, o del servei d'atenció primària de salut que correspongui, s'adreça directament a l'Àrea de Serveis Socio-sanitaris.

b) Valoració a domicili i resolució d'urgència: la UVAD es presenta al domicili o al lloc on es troba la persona abans del termini màxim de 24 hores i en valora la situació. En cas que consideri que es dona una situació d'urgència bàsica i que reuneix els requisits establerts per a aquest tipus de servei per la Llei 6/2014, si li correspon una prestació garantida del SAD s'inicia de forma immediata el servei, sense necessitat d'aportar prèviament tots els documents. En cas que la UVAD consideri que no reuneix els requisits a aquest efecte, assessora la persona i la deriva, si escau, al servei que consideri més adient.

c) Regularització de la situació: en el termini màxim de set dies s'ha d'iniciar la tramitació de la sol·licitud pel procediment inicial ordinari que estableix l'article 15 d'aquest Reglament.

Capítol cinquè. Control i finançament

Article 18. Control i règim d'infraccions i sancions

1. D'acord amb els articles 51 a 54 de la Llei 6/2014 i els articles 7 a 9 del Reglament regulador de la distribució competencial, la participació, la planificació, la inspecció i el finançament en l'àmbit dels serveis socials i socio-sanitaris, del 7 de juny del 2017, és competent per fer el seguiment i el control del SAD el Servei d'Inspecció Social i Socio-sanitària, en els termes que estableixen les normes esmentades.

2. La vulneració de les normes legals i reglamentàries del SAD es regeix pel règim d'infraccions i sancions establert al capítol setè de la Llei 6/2014.

Article 19. Finançament

1. El Govern estableix periòdicament els preus públics del SAD. D'acord amb aquests preus públics es fixen les quanties i les formes de copagament, atesos la intensitat de la prestació i els recursos econòmics i patrimonials de la persona usuària.

2. Les persones que no disposin de recursos econòmics ni patrimonials suficients per fer front al copagament poden sol·licitar un ajut econòmic, en els termes establerts al Reglament regulador de les prestacions econòmiques de serveis socials i socio-sanitaris, del 18 de maig del 2016.

Disposició addicional. Preus per a l'any 2017

Durant l'any 2017 es mantenen els mateixos preus i exoneracions establerts pels comuns i el SAAS en relació amb els serveis d'atenció domiciliària.

Andorra la Vella, 15 de novembre del 2017

Antoni Martí Petit
Cap de Govern