

# LLEI DE SERVEIS SOCIALS

col·lecció lectura fàcil | 1

## PRESENTACIÓ

La publicació que teniu a les vostres mans és una adaptació a Lectura Fàcil de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, text de referència sobre serveis socials a Catalunya.

Iniciem així la **col·lecció Lectura Fàcil**, un projecte impulsat pel Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya amb la col·laboració de l'Associació Lectura Fàcil (ALF).

La Lectura Fàcil és un moviment internacional que promou la simplificació de textos amb l'objectiu de fer-los accessibles a tota la ciutadania. Un llenguatge planer i directe, un contingut adequat als coneixements de l'interlocutor i un disseny que harmonitzi contingut i forma són la base per a un text de Lectura Fàcil.

Des dels seus inicis l'any 2002, l'ALF fa seu el principi de democràcia lectora: tothom ha de tenir accés a la lectura i a la informació. En aquest sentit, treballa en l'adaptació de documents per tal de fer-los entenedors per a totes les persones.

Aquesta publicació segueix les directrius internacionals de l'IFLA (Federació Internacional d'Associacions i Institucions Bibliotecàries), un dels documents de referència obligada per sistematitzar les adaptacions de Lectura Fàcil.

L'adaptació a Lectura Fàcil de la Llei de serveis socials segella la voluntat del Departament d'Acció Social i Ciutadania de promoure que els ciutadans i ciutadanes rebin informació suficient sobre quins són els seus drets i deures en l'àmbit social.

Confiam, per tant, que aquest document sigui del vostre interès.

Jordi Rustullet i Tallada  
*Secretari General*  
Departament d'Acció Social i Ciutadania

© Generalitat de Catalunya  
Departament d'Acció Social i Ciutadania  
Plaça Pau Vila, 1  
08039 Barcelona

**Direcció de la col·lecció:** Nicolau Rubio i Lluís Ruiz-Giménez (Secretaria General del Departament d'Acció Social i Ciutadania)

**Coordinació i redacció Lectura Fàcil:** Eugènia Salvador i Elisabet Serra (Associació Lectura Fàcil)



Els textos de Lectura Fàcil segueixen les directrius internacionals de l'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) quant al llenguatge, el contingut i la forma, a fi que tothom els pugui entendre. L'Associació Lectura Fàcil ha fet aquesta versió en Lectura Fàcil de la Llei de serveis socials.

**Primera edició:** juny de 2010

**Dipòsit legal:**

**Disseny i maquetació:** Martirà Pagès

**Il·lustracions:** Carolina López Casanova

**Impressió:**

# COL·LECCIÓ LECTURA FÀCIL



## Per què una llei de serveis socials?

- ▶ Per regular i ordenar el Sistema de serveis socials
- ▶ Per garantir que totes les persones que hi tenen dret puguin accedir als serveis socials
- ▶ Per aconseguir que aquests serveis es prestin amb uns estàndards de qualitat òptims

## Què és el Sistema públic de serveis socials?

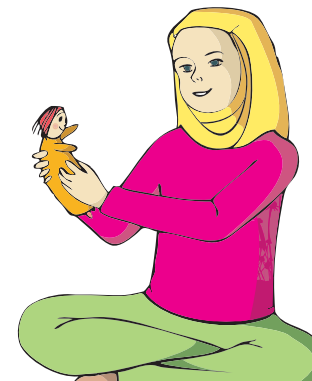
El Sistema públic de serveis socials és el conjunt d'ajudes, equipaments, projectes, programes i prestacions destinats a assegurar el dret de les persones a viure dignament.

Està integrat pels serveis socials de titularitat pública i els de titularitat privada reconeguts i concertats per l'Administració.

S'organitza en xarxa per facilitar la coordinació i col·laboració entre els centres i els professionals que hi intervenen. És la **Xarxa de serveis socials d'atenció pública**.

## Quina és la finalitat dels serveis socials?

- ▶ Assegurar el dret a les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida
- ▶ Cobrir les necessitats personals bàsiques i socials
- ▶ Promoure l'autonomia personal
- ▶ Prevenir les situacions de risc



## A qui s'adreça el Sistema públic de serveis socials?

A totes les persones, especialment a les que necessiten ajuda i suport per fer front a determinades situacions de necessitat personal bàsica, com, per exemple:

- ▶ Discapacitat física, intel·lectual o sensorial
- ▶ Malalties mentals i malalties cròniques
- ▶ Manca d'habitatge o desestructuració familiar
- ▶ Drogodependències i altres addiccions
- ▶ Violència i delinqüència juvenils
- ▶ Persones grans
- ▶ Violència masclista i familiar
- ▶ Discriminació o pobresa
- ▶ Exclusió i urgència social

Han de ser ciutadans i ciutadanes dels estats membres de la Unió Europea, empadronats en un municipi de Catalunya.

Els ciutadans i ciutadanes d'altres països poden accedir als serveis socials bàsics. Per accedir als serveis socials especialitzats, han de tenir residència legal a Catalunya.

## Quins drets tenen les persones que accedeixen als serveis socials?



- ▶ Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o de convivència, en funció de la seva situació
- ▶ Rebre serveis de qualitat
- ▶ Rebre els serveis socials mentre els necessitin
- ▶ Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar
- ▶ Tenir assignat un/a professional de referència que sigui l'interlocutor principal
- ▶ Renunciar a les prestacions i als serveis concedits, excepte quan afecti menors o persones incapacitades
- ▶ Decidir si volen rebre un servei social i escollir-lo lliurement
- ▶ Opinar i ser escoltades, durant el procés d'atenció i d'avaluació
- ▶ Mantenir la confidencialitat de les informacions dels expedients



## Dret a la informació

Totes les persones tenen dret a rebre informació veraç i entenedora sobre els serveis i les prestacions socials disponibles, els criteris d'accés, els drets i els deures de les persones usuàries i sobre com presentar queixes i reclamacions.

Han de rebre informació sobre qualsevol intervenció que els afecti, per tal que puguin consentir-hi lliurement. També tenen dret a accedir als seus expedients.

Poden presentar queixes i reclamacions i han de rebre'n una resposta dins el període legalment establert.

La informació ha de ser entenedora per a tothom.



## Quins deures tenen les persones que accedeixen als serveis socials?

- ▶ Facilitar informació veraç sobre la seva situació
- ▶ Complir els acords a què els compromet la prestació obtinguda
- ▶ Retornar els diners rebuts indegudament
- ▶ Col·laborar amb el personal dels serveis amb una actitud basada en el respecte mutu
- ▶ Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre on s'ofereix el servei

Les persones beneficiàries del servei que incompleixin els seus deures poden ser sancionades.



## Com s'organitza el Sistema públic de serveis socials?

El Sistema públic de serveis socials s'organitza en **serveis socials bàsics** i **serveis socials especialitzats**.

### Serveis socials bàsics

S'ofereixen des de les àrees bàsiques de serveis socials, que són el punt d'accés al Sistema de serveis socials més immediat i proper a la persona usuària.

Inclouen els serveis següents:

- ▶ Informació, orientació i valoració de necessitats
- ▶ Ajuda a domicili i servei de teleassistència i telealarma
- ▶ Acolliment residencial d'urgència
- ▶ Menjador social
- ▶ Centres oberts per a infants i adolescents

Estan a càrrec d'equips de professionals de diverses disciplines.

Ofereixen atenció, orientació i assessorament sobre tots els serveis i prestacions als quals es pot accedir.

També poden promoure mesures d'inserció social i laboral, i de prevenció i atenció a maltractaments.

Tramiten les prestacions econòmiques d'urgència social, les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal, i les altres que els siguin atribuïdes.

Els municipis de més de 20.000 habitants tenen competències en serveis socials bàsics.

### Serveis socials especialitzats

Donen resposta a situacions i necessitats que requereixen tecnologies o recursos molt específics.

Un equip de professionals diagnostica i valora cada cas.

Els serveis socials especialitzats s'organitzen en municipis de més de 50.000 habitants i en comarques.



## Qui finança els serveis socials?

Els **serveis socials bàsics** són finançats pels ajuntaments i la Generalitat de Catalunya.

Els **serveis socials especialitzats** són finançats per l'ajuntament, la Generalitat o entitats privades reconegudes o concertades per l'Administració de la Generalitat.

La persona usuària pot haver de contribuir a pagar alguns serveis, com per exemple, la teleassistència i els serveis d'ajuda domiciliària. En aquest cas, la Generalitat fixa la quantitat del copagament.



## On trobar tota la informació sobre serveis i prestacions?

Podeu trobar tota la informació sobre les prestacions disponibles a la Cartera de serveis socials. Es divideixen en:

**Prestacions de servei.** Les ofereixen equips professionals per diagnosticar, prevenir i resoldre situacions de necessitat social. Poden ser garantides o no garantides.

**Prestacions econòmiques.** Són aportacions en diners, per atendre les necessitats de persones que no tenen recursos econòmics suficients ni possibilitats d'aconseguir-los. Poden ser garantides o no garantides.

**Prestacions tecnològiques.** Inclouen prestacions d'assistència tecnològica, teleassistència domiciliària i altres ajudes instrumentals per assolir l'autonomia personal. Es poden atorgar juntament amb altres prestacions. No són garantides.

Les **prestacions garantides** s'atorguen si es compleixen els requisits fixats per la Llei.

Les **prestacions no garantides** depenen de la disponibilitat pressupostària. Per tant, s'estableixen criteris de prioritat per atorgar-les, en base a les situacions de major necessitat.

El Govern de la Generalitat elabora, revisa i aprova, per mitjà d'un decret, la Cartera de serveis socials. Té una vigència de 4 anys, però es pot revisar abans.



**El text complet de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre,  
de serveis socials es pot consultar a:**


- ▶ Web: [www.gencat.cat/dasc](http://www.gencat.cat/dasc)
- ▶ "Normativa de serveis socials".  
Quaderns de legislació núm. 72. Barcelona:  
Generalitat de Catalunya.  
Departament d'Acció Social i Ciutadania, 2007.

**La Cartera de serveis socials es pot consultar a:**

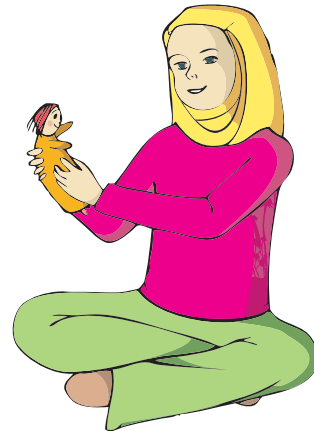
- ▶ Web: [www.gencat.cat/dasc/cartera](http://www.gencat.cat/dasc/cartera)

**Per a més informació:**

**Departament d'Acció Social i Ciutadania.**

 **900 300 500**

 **[www.gencat.cat/dasc](http://www.gencat.cat/dasc)**







Associació Lectura Fàcil



Obra Social "la Caixa"



Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Acció Social  
i Ciutadania**

