CVE-DOGC-A-18355049-2018

DISPOSICIONS

DEPARTAMENT DE TREBALL, AFERS SOCIALS I FAMÍLIES

ORDRE TSF/223/2018, de 20 de desembre, de convocatòria per a l'acreditació d'entitats proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de protecció social.

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, configura un sistema de serveis socials que s'articula a partir de la Cartera de serveis socials que determina la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, integrada pel conjunt de serveis i centres de serveis socials de Catalunya públics i acreditats per la Generalitat per gestionar les prestacions del sistema.

També, la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, configura un Sistema d'Autonomia i Atenció a la Dependència que, d'acord amb la disposició addicional cinquena de la Llei de serveis socials, s'integra en el Sistema Català de Serveis Socials.

Aquest Sistema, d'acord amb l'article 28 de la Llei 39/2006, en relació amb l'article 9.2.g) de la Llei 12/2007, reconeix el dret subjectiu de les persones en situació de dependència a gaudir de les prestacions del Sistema d'entre les opcions que els siguin presentades.

D'acord amb el Decret 289/2016, de 30 d'agost, de reestructuració del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, la Direcció General de Protecció Social del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies té la competència per analitzar i proposar els mecanismes d'aprovisionament de la xarxa de recursos amb finançament públic dels serveis de la seva competència, així com fer el seguiment i el control de la contractació administrativa i la gestió econòmica dels recursos.

La Cartera de serveis socials, aprovada pel Decret 142/2010, d'11 d'octubre, estableix en la disposició transitòria, lletra b), que mentre no s'aprovi el Reglament d'acreditació d'entitats que preveu l'article 70 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, s'entenen acreditades les entitats col·laboradores que presten determinats serveis, a l'empara de les ordres dictades pel departament competent en matèria de serveis socials.

Així mateix, el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, estableix les condicions funcionals, de compliment obligatori, dels centres residencials.

La Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat i Protocol Facultatiu, de 13 de desembre de 2006, ratificada per l'Estat espanyol l'abril de 2008, té com a objectiu promoure, protegir i assegurar el gaudi ple i en condicions d'igualtat de tots els drets humans i llibertats fonamentals per a totes les persones amb discapacitat, i promoure el respecte de la seva dignitat inherent.

D'altra banda, la Directiva 2014/24/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de febrer de 2014, sobre contractació pública i per la qual es deroga la Directiva 2004/18/CE, estableix uns règims de contractació particulars per als serveis socials i altres serveis específics, i reconeix una àmplia llibertat als estats membres per establir, sota els principis de publicitat, lliure concurrència i no discriminació, el règim jurídic que considerin més adient a la naturalesa i finalitat d'aquests serveis, ja sigui de naturalesa contractual o no contractual.

D'acord amb el que preveu la Directiva esmentada, el Decret llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública, prescriu en la disposició addicional tercera l'aplicació de fórmules no contractuals per a la gestió dels serveis socials. En el mateix sentit, l'article 11.6 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, disposa que queda exclosa d'aquesta Llei la prestació de serveis socials per entitats privades, sempre que aquesta es realitzi sense necessitat de subscriure contractes públics, a través, entre altres mitjans, del simple finançament d'aquests serveis o la concessió de llicències o autoritzacions a totes les entitats que compleixin les condicions prèviament fixades pel poder adjudicador, sense límits ni quotes, i que aquest sistema garanteixi una publicitat suficient i s'ajusti als principis de transparència i no discriminació.

Dins aquest marc normatiu, aquesta Ordre ha de permetre, sota els principis de publicitat, lliure concurrència i no discriminació, que totes les persones físiques o jurídiques interessades puguin concórrer lliurement en les

CVE-DOGC-A-18355049-2018

mateixes condicions per prestar, amb finançament públic, els serveis de la Cartera de serveis socials objecte de la convocatòria. En aquest sentit, la convocatòria consta d'uns annexos en els quals es concreten les condicions funcionals i materials que s'han de complir en la prestació de cada tipologia de serveis, en el marc de les disposicions del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, la Cartera de serveis socials i la normativa d'actualització vigent.

Com a antecedent d'aquesta regulació en matèria de serveis socials, consta l'existència d'un règim d'acreditació d'entitats col·laboradores de diferents programes d'atenció a les persones, que es remunta a l'any 1992, que es va establir en ús de les competències en matèria de serveis socials que ja reconeixia l'Estatut d'autonomia de Catalunya de 1979, i que actualment es troba vigent, si bé requereix una actualització i adaptació a la nova realitat dels serveis socials a Catalunya dins de l'actual marc normatiu.

El sector dels serveis socials té la seva raó de ser en l'atenció als col·lectius més vulnerables i en la immediatesa que requereix la seva atenció, i per això, ha d'estar sotmès a un règim que permeti una millor gestió diària dels casos. És per això que aquesta Ordre preveu que les persones o entitats que prestaven serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de protecció social, en virtut de contractes o altres instruments jurídics amb finançament públic directe a la persona o entitat, s'assimilin a un règim adaptat a les noves disposicions comunitàries, molt més flexible i adaptat a les necessitats dels serveis, amb plena subjecció als principis de publicitat, lliure concurrència i no discriminació.

Finalment, pel que fa a la competència autonòmica en aquesta matèria, en virtut del que preveu la disposició addicional 49 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, la Generalitat de Catalunya pot articular instruments no contractuals per a la prestació de serveis públics destinats a satisfer necessitats de caràcter social.

L'Ordre ha estat sotmesa a la consideració de la Comissió Funcional del Consell General de Serveis Socials en la seva sessió telemàtica celebrada entre els dies 19 i 26 d'octubre de 2018.

Per tot el que s'ha exposat, en ús de les facultats que m'atorguen l'article 39.3 de la Llei 13/2008, del 5 de novembre, de la presidència de la Generalitat i del Govern, i la disposició transitòria, apartat b), del Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011,

Ordeno:

Article 1

Objecte

1.1 S'obre convocatòria per a l'acreditació de les persones físiques o jurídiques privades per a la prestació de serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de protecció social mitjançant l'assignació de places.

1.2 Les persones o entitats titulars de serveis socials que compleixin els requisits que estableix l'article 4.1 d'aquesta Ordre poden acreditar-se per a la prestació amb finançament públic dels serveis socials següents:

1.2.1 Serveis per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental (annex 1).

1.2.1.1 Serveis de llar residència, amb caràcter temporal o permanent, per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental.

1.2.1.2 Serveis de llar amb suport per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental.

1.2.2 Serveis per a persones amb discapacitat intel·lectual o física (annex 2).

1.2.2.1 Serveis de centre residencial temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual o física.

1.2.2.2 Serveis de llar residència temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual o física.

1.2.3 Serveis de suport a l'autonomia a la pròpia llar (annex 3).

1.2.3.1 Serveis de suport a l'autonomia a la pròpia llar per a persones amb discapacitat intel·lectual.

1.2.3.2 Serveis de suport a l'autonomia a la pròpia llar per a persones amb discapacitat física.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

1.2.3.3 Serveis de suport a l'autonomia a la pròpia llar per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental.

Article 2

Fases del procediment

El procediment que regula aquesta Ordre consta de dues fases:

Fase 1: Acreditació de persones i entitats per a la prestació dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública indicats a l'article 1.2 d'aquesta Ordre.

Fase 2: Provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública mitjançant l'assignació de places a les persones i entitats acreditades.

Article 3

Sol·licituds

3.1 Per obtenir l'acreditació i l'assignació de places de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, les persones i entitats han de presentar una sol·licitud, d'acord amb el que estableix aquest article.

3.2 El termini de presentació de la sol·licitud comença l'endemà de la publicació d'aquesta convocatòria en el DOGC i finalitza el dia 15 de gener de 2019, ambdós inclosos.

3.3 El formulari de sol·licitud es pot obtenir al portal corporatiu de tramitació Canal Empresa (http://canalempresa.gencat.cat), i/o a l'apartat Tràmits del web de la Generalitat de Catalunya (http://tramits.gencat.cat), i s'ha de presentar per via electrònica, a través del portal Canal Empresa (http://canalempresa.gencat.cat), o de l'apartat Tràmits del web de la Generalitat de Catalunya (http://tramits.gencat.cat).

S'ha de presentar una única sol·licitud per a tots els serveis, d'acord amb la classificació que es preveu a l'article 1.2 d'aquesta Ordre. En el cas que es demani l'acreditació i/o provisió de més de 20 serveis, cal presentar una altra sol·licitud.

3.4 Les persones sol·licitants poden fer el seguiment de l'estat de la sol·licitud des de La meva carpeta a la seu electrònica de la Generalitat de Catalunya (https://web.gencat.cat/ca/seu-electronica) o a Canal Empresa (http://canalempresa.gencat.cat).

3.5 En el cas que es produeixi una interrupció no planificada que afecti el funcionament dels sistemes electrònics durant l'últim dia establert per efectuar el tràmit corresponent, aquest es pot dur a terme durant els tres dies hàbils consecutius.

3.6 Per poder presentar la sol·licitud electrònicament, cal disposar d'un certificat digital vàlid i vigent.

S'admeten els sistemes de signatura electrònica avançada i segells electrònics avançats que es fonamenten en un registre fiable de la identitat d'usuaris o es basen en certificats reconeguts o qualificats de signatura electrònica.

Concretament, s'admeten els mecanismes següents:

Per a persones físiques:

Certificat reconegut o qualificat de signatura avançada idCAT que emet el Consorci d'Administració Oberta de Catalunya.

Certificat del DNI electrònic.

El mecanisme idCAT-mòbil.

Per a persones jurídiques:

Certificats reconeguts o qualificats emesos a favor d'una persona jurídica o un ens sense personalitat jurídica i custodiats per una persona física, titular del certificat, la qual el pot emprar per actuar en nom de l'empresa o de l'ens indicat en el certificat.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Els mecanismes emprats per a la identificació de persones físiques que autentiquin la identitat d'un ciutadà que declara representar una persona jurídica. Concretament, els establerts a l'apartat de persones físiques.

La relació de certificats digitals vàlids es pot consultar a la secció Certificat i signatures electròniques de la seu electrònica de la Generalitat de Catalunya (https://web.gencat.cat/ca/seu-electronica).

Article 4

Requisits generals per a l'acreditació com a entitat proveïdora de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, i documentació que s'ha de presentar.

4.1 Les persones i entitats que es vulguin acreditar per prestar determinats serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública per a la provisió de serveis socials han de complir els requisits generals següents:

a) El servei per a la prestació del qual es vol acreditar la persona o entitat ha d'estar inscrit en el Registre d'entitats, serveis i establiments socials.

b) Disposar de la solvència econòmica i financera d'acord amb els criteris que estableix l'annex 4.

c) Disposar d'una experiència mínima de dos anys en serveis iguals o de similar naturalesa.

d) No haver estat sancionats, ni la persona o entitat en qüestió ni els seus representants legals i responsables, per infraccions greus o molt greus en matèria de serveis socials en el període dels dos anys immediatament anteriors a la sol·licitud.

e) Disposar de les condicions funcionals i materials exigides per la normativa aplicable per a la prestació del servei.

f) Disposar de la pòlissa d'assegurança que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei que es detalla en els annexos 1 a 3 d'aquesta Ordre, segons la tipologia del servei.

g) Estar al corrent de les obligacions tributàries davant de la Generalitat i l'Estat i de les obligacions amb la Seguretat Social.

h) Complir les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral que estableixen el dret de la Unió Europea, el dret nacional, els convenis col·lectius o les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat.

i) Complir amb l'obligació que estableix el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, de donar ocupació a persones treballadores amb discapacitat en un percentatge d'almenys un 2% del total de les persones treballadores, o aplicar les mesures alternatives de caràcter excepcional que regulen el Reial decret 364/2005, de 8 d'abril, i el Decret 86/2015, de 2 de juny, sobre l'aplicació de la quota de reserva del 2% a favor de persones amb discapacitat en empreses de 50 o més persones treballadores i de les mesures alternatives de caràcter excepcional al seu compliment.

j) Complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el conveni col·lectiu aplicable.

k) Comprometre's a respectar, en la prestació dels serveis, el que estableix la Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.

l) Atendre les persones usuàries en qualsevol de les llengües oficials de Catalunya, emprar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat i emprar, almenys el català, en els rètols, els cartells d'informació general de caràcter fix, les publicacions, els avisos, i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de l'execució dels serveis, d'acord amb la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística. En l'àmbit territorial de la Vall d'Aran, el compromís ha de ser d'emprar l'aranès d'acord amb la Llei 35/2010, d'1 d'octubre, de l'occità, aranès a l'Aran, i amb la normativa pròpia del Conselh Generau d'Aran que la desplegui.

m) Complir tot el que estableixen la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i el seu Reglament de desplegament, aprovat pel Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, o altra normativa sobre protecció de dades, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés en ocasió de la prestació del servei; i amb el que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

n) Complir, en els casos que escaigui, l'obligació que estableix l'article 13.5 de la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència, que el personal de les entitats les activitats de les quals suposin l'accés i exercici a les professions, oficis i activitats que impliquin contacte habitual amb menors, no pot haver estat condemnat per sentència ferma per algun delicte contra la llibertat i indemnitat sexual, incloses l'agressió i l'abús sexual, l'assetjament sexual, l'exhibicionisme i la provocació sexual, la prostitució i l'explotació sexual i la corrupció de menors, així com per tràfic d'éssers humans. A aquests efectes, la persona o entitat ha de disposar de les certificacions legalment establertes i s'ha de comprometre a demanar les certificacions en el cas de canvi de les persones adscrites al projecte.

o) No haver estat mai objecte de sancions administratives fermes ni de sentències fermes condemnatòries per haver exercit o tolerat pràctiques laborals considerades discriminatòries per raó de sexe o de gènere.

p) No haver estat sancionades, en resolució ferma, per la comissió d'infracció greu en matèria d'integració laboral de discapacitats o molt greu en matèria de seguretat i salut en el treball, de conformitat amb el Text refós de la Llei sobre infraccions i sancions en l'ordre social, aprovat pel Reial decret legislatiu 5/2000, de 4 d'agost o, si han estat sancionats, han d'haver aplicat les mesures correctores previstes i abonat les quantitats requerides per aquest concepte.

q) Disposar, en el supòsit d'entitats o empreses de més de 250 treballadors o treballadores, i aquelles en què el conveni col·lectiu ho estableixi, i aplicar amb caràcter obligatori un pla d'igualtat, d'acord amb el que estableix l'article 45 de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva entre homes i dones.

r) Disposar d'un sistema d'organització i de gestió de prevenció, d'acord amb la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, i amb la normativa que la desplega.

s) Adherir-se als principis ètics i de conducta a què han d'adequar la seva activitat en la prestació dels serveis, d'acord amb les previsions que conté la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, tal com es recull a l'annex 6.2 d'aquesta Ordre.

4.2 La comprovació dels requisits que estableixen les lletres a), d) i g) de l'apartat anterior s'ha de fer d'ofici per part de l'Administració.

4.2.1 El compliment del requisit de la lletra b) s'ha de comprovar mitjançant acreditació de la presentació davant de l'organisme oficial corresponent dels comptes anuals, en què figuri el balanç de situació i el compte de pèrdues i guanys.

En cas que l'empresa no tingui obligació de presentació de comptes davant d'organisme oficial, haurà de presentar una declaració sobre aquest fet i presentar els comptes legalitzats.

En cas que l'empresa no tingui obligació de presentació de comptes davant d'organisme oficial ni de legalitzar comptes, haurà de presentar una declaració sobre aquest fet i haurà de presentar els comptes signats de la persona representant legal.

4.2.2 El compliment del requisit de la lletra c) s'ha de comprovar mitjançant una relació signada on constin les entitats públiques o privades a les quals s'han prestat serveis, que inclogui també la descripció del servei, l'import, les dates i els destinataris.

4.2.3 El compliment del requisit de la lletra f) es comprovarà mitjançant presentació de la pòlissa d'assegurances.

4.2.4 El compliment dels requisits de la resta de lletres de l'apartat anterior s'ha de fer mitjançant la declaració responsable corresponent, que està incorporada al formulari de sol·licitud.

4.3 Juntament amb el formulari de sol·licitud, que incorpora la declaració responsable, les persones o entitats que vulguin accedir a la fase de provisió dels serveis de la Xarxa mitjançant l'assignació de places han de presentar un projecte per a cadascun dels serveis per als quals es demanen places, d'acord amb els criteris que estableix l'annex 7, en funció de la seva tipologia. El projecte de gestió de cada servei ha de tenir una extensió màxima de 15 pàgines a dues cares.

Article 5

Tramitació i resolució de la fase d'acreditació de persones i entitats per a la prestació dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública

5.1 La fase d'acreditació per prestar els serveis inclosos a l'article 1.2 d'aquesta Ordre s'instrueix per la Subdirecció General de Gestió de Recursos i es tramita d'acord amb el procediment que regula aquest article.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

5.2 Un cop presentada la sol·licitud, el Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha de comprovar la inscripció del servei objecte d'acreditació al Registre d'entitats, serveis i establiments de serveis socials, el compliment del requisit que estableix la lletra d) de l'article 4.1, així com el compliment de les condicions materials i funcionals per a la prestació del servei, tenint en compte els apartats dels annexos que estableixen les condicions relatives a l'organització i al funcionament per a cada tipologia de servei, i n'ha d'emetre l'informe corresponent.

5.3 La persona titular de la Direcció General competent en matèria de protecció social també ha d'emetre un informe sobre el compliment per part de l'entitat sol·licitant dels altres requisits per a l'acreditació que estableix l'article 4.1.

5.4 Un cop emesos aquests informes, l'expedient ha de ser sotmès al Comitè d'Acreditació i Provisió de Serveis Socials de l'àmbit de protecció social que regula l'article 9, el qual ha d'avaluar-los, junt amb tota la documentació que consti a l'expedient, i adoptar un acord de proposta d'acreditació que indiqui els serveis per als quals s'acredita la persona o entitat.

5.5 La persona titular del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha de dictar la resolució per la qual s'atorgui o es denegui l'acreditació de la persona o entitat com a proveïdora de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, amb indicació dels serveis per als quals està acreditada, i notificar-la a la persona o entitat interessada. En aquest cas, les notificacions electròniques es posen a disposició de la persona interessada a la seu electrònica de la Generalitat de Catalunya (https://web.gencat.cat/ca/seu-electronica), a l'espai La meva carpeta, Notificacions electròniques. Aquesta resolució s'ha de dictar en el termini màxim de tres mesos a comptar de l'endemà de la finalització del termini per a la presentació de sol·licituds. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi notificat la resolució, les persones interessades poden entendre desestimada la seva sol·licitud.

Contra la resolució, que exhaureix la via administrativa, es pot interposar recurs potestatiu de reposició en el termini d'un mes, a comptar de l'endemà de la recepció de la notificació, davant la persona titular del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, en els termes que estableixen l'article 77 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, i els articles 123 i següents de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. Així mateix, es pot interposar un recurs contenciós administratiu, d'acord amb l'article 10.1.a) de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, davant el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de seva notificació.

Article 6

Efectes de l'acreditació

6.1 L'acreditació per a la prestació de serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública per a la provisió de serveis socials s'atorga per a un període inicial de cinc anys i està subjecta a les verificacions periòdiques de l'Administració. Aquest termini serà prorrogable tàcitament d'any en any, sempre que en el moment de la pròrroga es compleixin les condicions i els requisits exigibles per a l'acreditació, i llevat renúncia expressa de la persona o entitat acreditada feta amb un preavís de sis mesos d'antelació al venciment de la pròrroga corresponent.

6.2 La vigència màxima de l'acreditació, incloses les pròrrogues, no pot ser superior a 10 anys. No obstant això, exhaurit aquest termini màxim, en el cas que la persona o l'entitat estigui prestant un servei de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, resta obligada a continuar en la seva prestació, fins a la seva provisió definitiva, durant un màxim de nou mesos.

6.3 Per mantenir l'acreditació, les persones o entitats acreditades com a proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública han de complir en tot moment els requisits vigents en cada moment, d'acord amb el marc normatiu aplicable.

6.4 L'acreditació com a entitat proveïdora del servei no comporta la recepció efectiva de persones usuàries, la qual s'ha de dur a terme mitjançant el procediment d'assignació de places que regula l'article 10.

6.5 Les entitats i persones acreditades estan obligades a facilitar tota la informació requerida pels òrgans de control de l'Administració i a comunicar qualsevol variació sobre la seva situació jurídica i administrativa.

6.6 Les entitats i persones acreditades es comprometen a complir els requisits i requeriments en matèria de seguretat i protecció de dades especificats a:

a) La normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

b) Altra legislació sectorial que pugui ser aplicable en matèria de seguretat.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

c) La política de seguretat de la Generalitat de Catalunya i les guies i normes publicades pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI).

6.7 Les entitats i persones acreditades han de notificar qualsevol incident greu o que pugui posar en perill les persones ateses als Serveis Territorials del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la seva zona. El protocol de gestió de crisi del Departament està disponible al web corporatiu.

Article 7

Suspensió temporal de l'acreditació

La incoació d'un expedient sancionador per part dels serveis d'inspecció del departament per la comissió de faltes molt greus o de faltes greus d'acord amb la normativa d'aplicació en cada cas, pot comportar la mesura cautelar de suspensió temporal de l'acreditació de l'entitat per a la prestació d'aquell servei, així com la impossibilitat de fer nous ingressos en cas que es produeixi una vacant, mentre duri la suspensió.

Article 8

Revocació de l'acreditació

8.1 L'acreditació per prestar serveis pot ser revocada durant el període de vigència si es comprova l'incompliment dels requisits i les condicions exigibles al servei o establiment, amb expedient previ en el qual s'ha de donar vista i audiència a les persones interessades, i s'ha de resoldre en un període màxim de sis mesos.

8.2 L'inici del procediment de revocació de l'acreditació correspon al director general competent en matèria de protecció social, la instrucció correspon a la Sub-direcció General de Gestió de Recursos i la resolució correspon a la persona titular del departament competent en matèria de serveis socials, a proposta del Comitè d'Acreditació i Provisió de Serveis Socials de l'àmbit de protecció social.

8.3 Són causes de revocació de l'acreditació:

a) L'incompliment de les condicions relatives a l'organització i el funcionament de cada tipologia de servei d'acord amb el que s'estableix en els annexos d'aquesta Ordre o de les exigides en cada moment per la normativa vigent.

b) La sanció ferma en via administrativa per una falta greu relacionada amb aspectes higiènics i sanitaris o per una falta molt greu, tipificades en la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

c) El cobrament a les persones usuàries del servei, per qualsevol concepte, d'una quantitat econòmica superior a la que estableix la resolució administrativa que reconegui el dret al servei, llevat del que es preveu per als serveis opcionals.

d) No prestar el servei de conformitat amb les condicions específiques i generals establertes en els annexos d'aquesta Ordre relatius a cada servei objecte de l'acreditació.

e) El canvi de l'entitat titular del servei, llevat que el Comitè d'Acreditació i Provisió de Serveis Socials de l'àmbit de protecció social verifiqui que la nova entitat sigui successora de l'anterior i que compleix els requisits i les condicions per acreditar-se.

f) L'incompliment del contingut obligatori del contracte assistencial que preveu l'article 18 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

g) El tancament del servei.

h) L'incompliment del nivell assistencial al qual s'ha compromès l'entitat.

i) La reiteració en la no comunicació de les altes, les baixes, les places reservades o la llista d'espera.

j) L'incompliment de les obligacions en matèria laboral, amb la Seguretat Social o de les tributàries.

8.4 La revocació de l'acreditació comporta la pèrdua del dret a atendre persones beneficiàries de les prestacions de la Cartera de serveis socials en aquell servei. La revocació de l'acreditació s'ha de comunicar a les persones usuàries dels serveis en qüestió o els seus representants legals i, en tot cas, se'ls ha de garantir el dret a gaudir d'un servei de característiques similars en un altre centre de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, mitjançant l'assignació d'un nou recurs per part del departament competent en matèria de

CVE-DOGC-A-18355049-2018

serveis socials, amb l'audiència prèvia a les persones interessades i, si escau, l'elecció entre les opcions que els siguin presentades.

8.5 La revocació de l'acreditació d'un servei no comporta necessàriament la revocació de la d'altres serveis de la mateixa entitat, llevat que aquests comparteixin espais en el mateix establiment, cas en què la revocació es pot fer extensiva a aquests altres serveis.

8.6 La revocació de l'acreditació comporta la retirada de la placa acreditativa que preveu l'article 11.3 per part de l'entitat.

8.7 La revocació de l'acreditació com a conseqüència de la comissió d'una infracció administrativa comporta la impossibilitat de tornar a sol·licitar-la durant el temps establert per a la prescripció de la sanció.

Article 9

Comitè d'Acreditació i Provisió de Serveis Socials de l'àmbit de protecció social

9.1 El Comitè d'Acreditació i Provisió de Serveis Socials és un òrgan col·legiat adscrit al departament competent en matèria de serveis socials encarregat de l'estudi, el debat i l'acord-proposta sobre aspectes relacionats amb les acreditacions d'entitats i persones per prestar serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, així com la provisió d'aquests mitjançant l'assignació de places o hores d'atenció a les persones o entitats acreditades.

9.2 El Comitè té la composició següent:

a) La presidència, que recau en la persona titular de la Direcció de Serveis del departament competent en matèria de serveis socials.

b) Vocalies:

b.1) La persona titular de la sub-direcció general competent en matèria de gestió de recursos de serveis socials.

b.2) El/la coordinador/a d'Avaluació d'Entitats Proveïdores de Serveis Socials.

b.3) La persona titular del Servei d'Inspecció i Registre del departament competent en matèria de serveis socials.

c) La secretaria, que recau en una persona funcionària adscrita a la direcció general competent en matèria de gestió de recursos de serveis socials, designada per la presidència del Comitè.

9.3 La persona titular de la sub-direcció general competent en matèria de gestió de recursos de serveis socials pot assistir a les reunions acompanyada dels funcionaris o funcionàries que cregui oportú, en funció de la matèria a tractar en la sessió.

9.4 Les funcions del Comitè d'Acreditació i Provisió de Serveis Socials són les següents:

a) Avaluar els informes del servei d'inspecció i registre i de la direcció general competent en matèria de protecció social sobre el compliment dels requisits i les condicions per a l'acreditació de les persones i entitats com a proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, així com la resta de documents que constin als expedients d'acreditació i provisió de serveis.

b) Fer el seguiment de les dues fases del procediment que estableix aquesta Ordre.

c) Proposar mesures correctores, si escau.

d) Debatre i adoptar els acords de propostes d'acreditació, així com de modificació, de suspensió temporal o de revocació d'acreditacions.

e) Debatre i adoptar els acords de propostes de provisió de serveis mitjançant l'assignació de places o hores d'atenció a les entitats i persones acreditades, tenint en compte els informes de proposta d'assignació emesos pel titular de la direcció general competent.

9.5 Per a l'exercici de les seves funcions, el Comitè d'Acreditació i Provisió de Serveis Socials de l'àmbit de protecció social pot requerir el suport dels òrgans tècnics competents del departament competent en matèria de serveis socials.

9.6 El Comitè està subjecte al règim jurídic dels òrgans col·legiats de caràcter administratiu, d'acord amb la

CVE-DOGC-A-18355049-2018

normativa vigent.

Article 10

Tramitació i resolució de la fase de provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública mitjançant l'assignació de places a les entitats i persones acreditades

10.1 Les entitats i persones acreditades d'acord amb els articles anteriors passaran a la fase de provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública mitjançant l'assignació de les places que estableix l'annex 8 d'aquesta Ordre, la qual es tramita d'acord amb el que preveu aquest article.

10.2 També poden accedir a aquesta fase les persones i entitats que hagin estat adaptades d'acord amb la disposició addicional primera, i les acreditades en virtut de l'Ordre TSF/197/2017, de 22 d'agost, de convocatòria per a l'acreditació d'entitats col·laboradores per a la prestació de serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública per a la provisió de serveis socials per a l'any 2017.

10.3 En la fase de provisió de serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública s'han d'atendre els principis d'atenció personalitzada i integral, arrelament de la persona a l'entorn d'atenció social, elecció de la persona i continuïtat en l'atenció i la qualitat.

10.4 La instrucció d'aquesta fase correspon a la Sub-direcció General de Gestió de Recursos i s'ha de dur a terme d'acord amb els principis de publicitat, lliure concurrència i no discriminació, i resta condicionada a la disponibilitat pressupostària, al compliment dels requisits d'aquesta Ordre, a la qualitat en l'atenció a les persones usuàries, a l'equitat i a l'equilibri territorial. Es donarà prioritat, quan existeixin anàlogues condicions d'eficàcia, qualitat i rendibilitat social, a les entitats sense ànim de lucre.

10.5 Un cop finalitzada la fase d'acreditació i finalitzat el procediment d'adaptació de la disposició addicional primera d'aquesta Ordre, el titular de la direcció general competent en matèria de protecció social ha d'emetre un informe per a l'assignació de places a les entitats i/o persones acreditades per prestar serveis. Aquest informe ha de contenir la puntuació atorgada al servei, mitjançant la valoració del projecte d'acord amb els criteris que preveu l'annex 7.

10.6 L'informe que estableix l'apartat anterior ha de ser sotmès al Comitè d'Acreditació i Provisió de Serveis Socials, el qual ha d'avaluar els informes i tota la documentació que consti a l'expedient, i adoptar un acord de proposta de provisió de serveis mitjançant l'assignació de places a les persones i entitats

10.7 El Comitè d'Acreditació i Provisió de Serveis Socials pot requerir a les persones o entitats que es proposin com a proveïdores perquè aportin els documents o informació que estimi necessaris.

10.8 Així mateix, el Comitè d'Acreditació i Provisió de Serveis Socials pot requerir els informes tècnics que consideri necessaris.

10.9 A la vista de l'acord del Comitè d'Acreditació i Provisió de Serveis Socials, la persona titular del departament competent en matèria de serveis socials ha de dictar la resolució per la qual s'estableix el nombre de places assignades a cada persona o entitat acreditada, la qual s'ha de publicar al Tauler electrònic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya (http://tauler.gencat.cat), sens perjudici que es puguin utilitzar a més altres mitjans electrònics. Aquesta publicació substitueix la notificació individual i té els mateixos efectes. Aquesta resolució s'ha de dictar en el termini màxim de tres mesos a comptar de la resolució d'acreditació que preveu l'article 5.5. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi publicat la resolució, les persones interessades poden entendre desestimada la sol·licitud, sens perjudici de l'obligació de resoldre expressament per part de l'Administració.

Contra la resolució, que exhaureix la via administrativa, es pot interposar recurs potestatiu de reposició en el termini d'un mes a comptar de l'endemà de la seva publicació, davant la persona titular del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, en els termes que estableixen l'article 77 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, i els articles 123 i següents de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. Així mateix, es pot interposar un recurs contenciós administratiu, d'acord amb l'article 10.1.a) de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, davant del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de seva notificació.

Article 11

Efectes de la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública

11.1 L'ocupació efectiva de les places assignades a les entitats i persones acreditades està subjecta a la lliure

CVE-DOGC-A-18355049-2018

elecció de la persona usuària o dels seus representants legals.

11.2 La provisió de serveis realitzada d'acord amb el procediment que estableixen els articles anteriors es mantindrà mentre estigui vigent l'acreditació de la persona o entitat per prestar aquell servei, i l'assignació de places resta supeditada al compliment dels requisits vigents en cada moment, d'acord amb el marc normatiu aplicable.

11.3 Les persones i entitats amb places assignades han d'instal·lar a càrrec seu en els establiments on es presten els serveis una placa acreditativa de la seva condició d'entitat proveïdora del Sistema Català de Serveis Socials, segons el model oficial que figura a l'annex 5, Pla de visualització.

11.4 Les entitats i persones amb serveis acreditats i places assignades han de complir els requeriments en matèria de protecció de dades de caràcter personal que es recullen a l'annex 6, Protecció de dades i principis ètics.

Article 12

Règim econòmic

El règim econòmic i preus aplicables a cada tipologia de servei és el que estableixen els annexos 1 al 3 d'aquesta Ordre.

Article 13

Aportació de la persona usuària al finançament de la plaça en els serveis socials sotmesos a contraprestació econòmica

13.1 En les prestacions de serveis no gratuïtes, d'acord amb el que s'estableix en la Cartera de serveis socials, la persona usuària resta obligada a efectuar la seva aportació econòmica fins al moment de la seva baixa definitiva del centre.

13.2 El copagament que realitzi la persona usuària per la prestació del servei es farà segons el que estableix la resolució administrativa que li reconeix el dret al servei, d'acord amb la legislació vigent, amb les especificitats que estableixen els annexos corresponents.

13.3 S'habilita l'entitat perquè aquesta pugui realitzar el cobrament de l'aportació econòmica de les persones usuàries o copagament, per compte i en nom del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, en la quantia i límits legalment i reglamentàriament establerts. Les quantitats recaptades per l'entitat en concepte d'aportacions de les persones usuàries seran deduïdes de la facturació que aquesta ha de presentar al Departament, la qual s'ha de fer d'acord amb el sistema de facturació determinat per la corresponent Instrucció de la secretaria general del Departament.

13.4 La direcció tècnica de l'establiment ha de vetllar pel compliment de la normativa pel que fa a l'aportació econòmica que ha d'efectuar la persona usuària en concepte de contraprestació del servei que rep, i resta obligada a col·laborar amb la direcció general competent en matèria de protecció social per tal que la persona usuària compleixi aquest deure.

13.5 L'entitat no està autoritzada a rebre cap altre tipus de pagament de les persones ateses diferent del que estableix la resolució administrativa que li reconeix el dret al servei, llevat del preu establert pels serveis opcionals, que lliurement i voluntàriament hagi triat la persona usuària.

13.6 L'entitat ha de lliurar un rebut mensual a la persona beneficiària del servei o al seu representant legal, on ha de constar l'import total del preu fixat de la plaça i l'aportació de la persona usuària.

Article 14

Modificació del nombre de places o hores d'atenció proveïts inicialment

Per raons d'interès públic, es pot augmentar el nombre de places o hores d'atenció fins a un 50% del preu inicial, IVA exclòs, quan resulti necessari per circumstàncies sobrevingudes i imprevisibles en el moment de l'assignació inicial a l'entitat proveïdora, sempre que no s'alteri la tipologia dels serveis a proveir i no sigui possible canviar l'entitat proveïdora per raons de tipus econòmic o tècnic o quan la modificació generi inconvenients significatius.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

La modificació del nombre de places o hores d'atenció proveïts inicialment s'ha de formalitzar mitjançant resolució de la persona titular del Departament competent en matèria de serveis socials, amb la prèvia audiència a les persones interessades.

Article 15

Provisió d'emergència dels serveis socials

Excepcionalment, amb la justificació de la necessitat de proporcionar una atenció immediata a les persones en situació d'urgència social i vulnerabilitat, en casos en què es doni un perill greu per la seva vida o integritat, es pot fer una provisió d'emergència dels serveis necessaris mitjançant resolució del conseller o consellera del Departament competent en matèria de serveis socials. En tot cas, la provisió d'emergència d'aquests serveis s'ha de regularitzar en la següent convocatòria de la tipologia dels serveis que correspongui, que s'ha de publicar en el termini màxim de sis mesos des de la data de la Resolució d'emergència.

Article 16

Protecció de dades de caràcter personal

D'acord amb la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i amb el que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, les dades de caràcter personal s'han de tractar amb la finalitat de gestionar i tramitar la convocatòria que regula aquesta Ordre d'acord amb els principis de seguretat i confidencialitat que estableix la normativa sobre protecció de dades.

Disposicions addicionals

Primera

Procediment d'adaptació de les persones i entitats proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública

1. Les persones o entitats sotmeses al dret privat que, a l'entrada en vigor d'aquesta Ordre, estiguin prestant els serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública per a la provisió de serveis socials que s'indiquen a l'apartat 9 d'aquesta disposició en virtut de contractes o altres instruments jurídics amb finançament públic no subjectes al règim de subvencions, es poden acollir, amb la prèvia sol·licitud, al règim jurídic que regula aquesta Ordre, i queden adaptades com a persones o entitats acreditades proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública amb la provisió pel mateix nombre de places o hores d'atenció que prestaven a les persones usuàries.

2. Als efectes del que disposa el punt anterior, el preu de la plaça o hora de servei, així com el règim econòmic i la resta de condicions en què es prestava el servei, serà inicialment, i fins que es determini per disposició normativa, les que s'aplicaven d'acord amb els instruments jurídics mitjançant els quals prestaven els serveis.

El sistema de facturació s'ha de determinar mitjançant una instrucció del secretari general del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

3. Per poder acollir-se a l'adaptació que preveu aquesta disposició, els serveis sobre els quals es demana l'adaptació de les persones i entitats han d'estar degudament inscrits en el Registre d'entitats, serveis i establiments socials.

4. L'adaptació que regula aquesta disposició té efectes des de l'1 de gener de 2019, o des de la data de finalització de la vigència del contracte o instrument jurídic amb finançament públic en virtut del qual estiguin prestant els serveis, en cas que aquesta sigui posterior.

5. Per acollir-se a l'adaptació que regula aquesta disposició, les persones i entitats interessades han de presentar la sol·licitud d'adaptació, que es pot obtenir al Canal Empresa (http://canalempresa.gencat.cat), a l'apartat tràmits, del web de la Generalitat de Catalunya (http://tramits.gencat.cat). La sol·licitud està subjecta a les previsions de l'article 3 d'aquesta Ordre que li siguin aplicables, inclòs el termini de presentació. La presentació de la sol·licitud comporta la voluntat d'acollir-se al nou règim.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

S'ha de presentar una única sol·licitud per a tots els serveis, d'acord amb la classificació que preveu l'apartat 9 d'aquesta disposició. En el cas que es demani l'adaptació de més de 20 serveis, caldrà fer una altra sol·licitud.

6. En el cas que hi hagi raons excepcionals i d'interès públic que ho justifiquin, mitjançant resolució de la persona titular del Departament competent en matèria de serveis socials es pot obrir un nou termini per a la presentació de les sol·licituds per part de les persones i entitats que vulguin acollir-se a l'adaptació que preveu aquesta disposició.

7. Les persones i entitats que no presentin la sol·licitud per acollir-se al règim que preveu aquesta disposició han de continuar prestant el servei amb el règim jurídic dels instruments jurídics en virtut dels quals s'estava prestant, però aquests instruments no han de ser objecte de pròrroga.

8. La instrucció del procediment d'adaptació de les entitats i persones proveïdores correspon a la Sub-direcció General de Gestió de Recursos. Un cop fetes les comprovacions corresponents, el Comitè d'Acreditació i Provisió de Serveis Socials ha d'elevar la proposta de resolució a la persona titular del Departament competent en matèria de serveis socials. En la resolució, si es reconeix l'adaptació sol·licitada, s'ha d'assignar en funció del nombre de places o hores d'atenció que prestava la persona o l'entitat a les persones usuàries d'acord amb el que preveu l'apartat 1 d'aquesta disposició, així com l'especificació de les condicions en què s'ha de prestar el servei.

La persona titular del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha de dictar la corresponent resolució, i notificar-la a la persona o entitat interessada. En aquest cas, les notificacions electròniques es posen a disposició de la persona interessada a la seu electrònica de la Generalitat de Catalunya (https://web.gencat.cat/ca/seu-electronica), a l'espai La meva carpeta, Notificacions electròniques. Aquesta resolució s'ha de dictar en el termini màxim de tres mesos a comptar de l'endemà de la finalització del termini per a la presentació de sol·licituds. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi notificat la resolució, les persones interessades poden entendre desestimada la seva sol·licitud.

Contra la resolució, que exhaureix la via administrativa, es pot interposar recurs potestatiu de reposició en el termini d'un mes, a comptar de l'endemà de la recepció de la notificació, davant la persona titular del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, en els termes que estableixen l'article 77 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, i els articles 123 i següents de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. Així mateix, es pot interposar un recurs contenciós administratiu, d'acord amb l'article 10.1.a) de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, davant el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de seva notificació.

Aquesta resolució, sens perjudici del que estableix l'apartat 2 d'aquesta disposició, deixa sense efectes els contractes o altres instruments jurídics amb finançament públic mitjançant els quals es prestava el servei.

9. El procediment d'adaptació que preveu aquesta disposició és aplicable a les tipologies de servei següents:

1. Serveis d'atenció a persones grans dependents.

1.1 Serveis de centres residencials per a gent gran, excepte les persones i entitats que estiguin subjectes al règim de col·laboració, a l'empara de les ordres dictades pel Departament competent en matèria de serveis socials.

1.2 Serveis de centre de dia per a gent gran, excepte les persones i entitats que estiguin subjectes al règim de col·laboració, a l'empara de les ordres dictades pel Departament competent en matèria de serveis socials.

2. Serveis d'atenció a persones amb discapacitat intel·lectual i/o física.

2.1 Serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o física.

2.1.1 Serveis de llar residència, amb caràcter temporal o permanent, per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o física que necessiten diferents tipus de suport.

2.1.2 Serveis de centre residencial, amb caràcter temporal o permanent, per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o física que necessiten diferents tipus de suport.

2.2 Serveis d'atenció diürna per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o física.

2.2.1 Serveis de centre de dia de teràpia ocupacional (STO) i serveis de centre de dia de teràpia ocupacional amb auxiliar (STOA) per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o física.

2.2.2 Serveis de centre de dia ocupacional d'inserció (SOI) per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o física.

2.2.3 Servei d'atenció CAE per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o física.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

3. Serveis per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental.

3.1 Serveis de llar residència, amb caràcter temporal o permanent, per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental.

3.2 Serveis de llar amb suport per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental.

4. Serveis de suport a l'autonomia a la pròpia llar.

4.1 Serveis de suport a l'autonomia a la pròpia llar per a persones amb discapacitat intel·lectual.

4.2 Serveis de suport a l'autonomia a la pròpia llar per a persones amb discapacitat física.

4.3 Serveis de suport a l'autonomia a la pròpia llar per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental.

5. Serveis d'atenció precoç.

Segona

Persones i entitats acreditades per prestar serveis en virtut de l'Ordre TSF/197/2017, de 22 d'agost, de convocatòria per a l'acreditació d'entitats col·laboradores per a la prestació de serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública per a la provisió de serveis socials per a l'any 2017

1. Les persones físiques i jurídiques que van ser acreditades per prestar serveis en virtut de l'Ordre TSF/197/2017, de 22 d'agost, de convocatòria per a l'acreditació d'entitats col·laboradores per a la prestació de serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública per a la provisió de serveis socials per a l'any 2017, mantenen la seva condició i queden acreditades com a entitats proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública per a la prestació d'aquells serveis, en els termes de la resolució administrativa que els va atorgar aquesta condició.

2. En el cas que les persones i entitats esmentades a l'apartat anterior vulguin accedir a la fase 2 del procediment que preveu aquesta Ordre, relativa a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública mitjançant l'assignació de noves places o hores d'atenció, han de presentar la corresponent sol·licitud junt amb el projecte establert a l'article 4.3, la qual es pot obtenir al Canal Empresa (http://canalempresa.gencat.cat), a l'apartat tràmits, del web de la Generalitat de Catalunya (http://tramits.gencat.cat). La sol·licitud està subjecta a les previsions de l'article 3 d'aquesta Ordre que li siguin d'aplicació, inclòs el termini de presentació.

Tercera

Adequació a la normativa vigent de les persones o entitats acreditades com a proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública

Per mantenir la condició de persones o entitats acreditades com a proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, així com per continuar prestant els serveis corresponents a les places o hores d'atenció assignades en virtut d'aquesta Ordre i de l'Ordre TSF/197/2017, de 22 d'agost, de convocatòria per a l'acreditació d'entitats col·laboradores per a la prestació de serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública per a l'any 2017, les persones o entitats acreditades s'han d'ajustar en tot moment a les previsions, condicions i criteris per a l'acreditació que estableixi la disposició reglamentària que aprovi el Govern en matèria de concertació social, i resten sotmeses al règim jurídic que disposi la mateixa norma reglamentària.

En l'establiment dels concerts socials per a la provisió de serveis socials s'han d'atendre els principis d'atenció personalitzada i integral, arrelament de la persona a l'entorn d'atenció social, elecció de la persona i continuïtat en l'atenció i la qualitat, en els termes que preveu la disposició addicional tercera del Decret llei 3/2016.

Per això, es podran establir com a requisits, clàusules, mesures de preferència o mesures de discriminació positiva, criteris socials, de qualitat, d'experiència i trajectòria acreditada, i els altres que es determinin reglamentàriament.

Quarta

Aprovació de noves convocatòries per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Pública.

Mitjançant resolució de la persona titular del Departament competent en matèria de protecció social publicada al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya,* es poden fer noves convocatòries per a la provisió de serveis socials mitjançant assignació de places o hores d'atenció, les quals s'han d'ajustar al règim jurídic que preveu aquesta Ordre.

Disposició final

Entrada en vigor

Aquesta Ordre entra en vigor l'endemà de la seva publicació al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Barcelona, 20 de desembre de 2018

Chakir El Homrani Lesfar

Conseller de Treball, Afers Socials i Famílies

Annexos

Annex 1

Condicions relatives a l'organització i el funcionament dels serveis de llar residència i llar amb suport per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental

Annex 2

Condicions relatives a l'organització i el funcionament dels serveis residencials i de llar residència per a persones amb discapacitat intel·lectual o física

Annex 3

Condicions relatives a l'organització i el funcionament dels serveis de suport a l'autonomia a la pròpia llar

Annex 4

Solvència econòmica i financera

Annex 5

Pla de visualització

Annex 6

Protecció de dades i principis ètics

Annex 6.1

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Estàndards LOPD de la Generalitat de Catalunya

Annex 6.2

Principis ètics i regles de conducta als quals les entitats acreditades/proveïdores han d'adequar la seva activitat

Annex 7

Criteris per a l'assignació de places en serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de protecció social

Annex 8

Provisió de places

Annex 1

Condicions relatives a l'organització i el funcionament dels serveis de llar residència i llar amb suport per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental

Apartat A

Condicions relatives a l'organització i el funcionament del servei de llar residència per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental

Primer

Definició, persones destinatàries i objectius

Definició: servei d'acolliment residencial, amb caràcter temporal o permanent, adreçat a persones amb malaltia mental de llarga evolució i problemàtica social de caràcter temporal o permanent, substitutori de la llar i d'assistència integral a les activitats de la vida diària.

Persones destinatàries: persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental, de menys de 65 anys en el moment d'accés al servei, que tenen residència a Catalunya, en les condicions que estableix la normativa vigent, i poden dur a terme les activitats de la vida diària, però amb supervisió externa i que requereixen acolliment amb caràcter temporal o permanent.

Aquest servei es presta de manera personalitzada, en atenció a la necessitat de la persona, per afavorir-ne la independència en l'entorn social.

Objectius: facilitar un entorn substitutiu de la llar adequat i adaptat a les necessitats d'assistència de la persona que permeti potenciar-ne l'autonomia personal i social, i afavorir-ne la integració a la vida comunitària.

La llar residència ha de prestar els seus serveis les 24 hores del dia, cada dia de l'any.

Aquests serveis han d'estar sempre oberts. En tot cas, les llars residència poden establir un horari de permanència nocturna, com també un registre d'entrades i sortides, el funcionament del qual s'ha d'especificar en el reglament de règim intern.

Els serveis han d'ajustar les seves característiques i funcionament al tipus de persones usuàries i complir les condicions funcionals i materials que determinen l'Ordre de 20 d'abril de 1998, per la qual s'estableix el Programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental, i el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011.

Serveis bàsics

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Els serveis d'acolliment en llar residència han d'oferir els serveis bàsics que estableix la normativa vigent i, més concretament:

a) Allotjament.

b) Acolliment i convivència.

c) Manutenció.

d) Suport personal (assessorament, supervisió i suport en tasques externes de la vida diària).

e) Atenció a la salut i la seguretat de la llar.

f) Foment de les relacions de convivència (interpersonals i socials) i de la relació amb l'entorn.

g) Foment dels hàbits d'autonomia personal, d'autoprotecció i de conducta.

h) Foment de l'oci i del lleure.

Els serveis acreditats són els bàsics descrits i han d'estar sotmesos al règim de contraprestació de preus que determini la normativa vigent.

Serveis opcionals

S'entén que són serveis opcionals tots els que poden oferir les entitats i no estan inclosos a l'apartat anterior, que no són necessaris per proveir els serveis que es presten i als quals la persona usuària o la seva família poden optar voluntàriament i individualment perquè li siguin facilitats o no.

Els serveis opcionals s'han de comunicar anualment a la Sub-direcció General de Gestió de Recursos de la Direcció General de Protecció Social, que pot supervisar-ne l'adequació, i se'ls ha de donar la publicitat interna corresponent (com a mínim al tauler d'anuncis).

Segon

Accés al servei

L'accés de les persones usuàries dels habitatges amb serveis comuns per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental s'ha de produir d'acord amb els criteris que estableix la legislació vigent en matèria de serveis socials i el Protocol de derivació i accés vigent.

El Servei de Coordinació Territorial dels Serveis Territorials a les Terres de l'Ebre i els respectius serveis d'atenció a les persones de la resta de Serveis Territorials del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies són els que, a partir de la derivació del Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA), han d'orientar la derivació de la persona al recurs més adient.

A aquest efecte s'ha d'emetre la resolució corresponent en el marc de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Criteris d'accés:

a) Complir criteris de trastorn mental greu.

b) Tenir menys de 65 anys en el moment de l'accés al servei.

c) Tenir residència a Catalunya, en les condicions que estableix la normativa vigent.

d) Poder desenvolupar les activitats de la vida diària només amb suport extern i poder viure en règim obert.

e) Necessitar acolliment residencial.

f) Tenir un grau de discapacitat igual o superior al 33% per malaltia mental.

g) Tenir la valoració de la dependència.

h) No requerir atenció sanitària continuada.

En el cas excepcional que l'entitat no consideri adient la proposta de derivació per a ingrés, pot presentar al·legacions davant de l'òrgan competent que, en última instància, n'ha de resoldre l'ingrés.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Tercer

Drets i deures de les persones beneficiàries del servei

3.1 L'entitat ha de complir la normativa vigent aplicable pel que fa a la llibertat d'ingrés en establiment residencial i la protecció de les persones presumptament incapaces, així com les instruccions que dicti el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies per a aquest efecte.

3.2 L'entitat està obligada a vetllar pel respecte dels drets de les persones usuàries que reconeix la legislació i, especialment, els que recull la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. Aquests drets, entre d'altres, són els següents:

a) Dret a ser tractades, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.

b) Dret a ser respectades pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.

c) Dret a ser tractat amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions culturals, religioses o filosòfiques particulars.

d) Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que les concerneixen.

e) Dret a mantenir la privacitat mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies que el personal o la resta de persones usuàries no cal que coneguin.

f) Dret que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.

g) Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i contestats.

h) Dret a conèixer, tant les persones usuàries com la seva família, aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal de l'establiment i la resta de persones usuàries, i que es respectin.

i) Dret a rebre voluntàriament el servei social.

j) Dret a no ser sotmesa a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que hi hagi perill imminent per a la seva pròpia seguretat física o per a la de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades han de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona usuària.

k) Dret a considerar com al seu domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.

l) Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.

m) Dret a accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat.

3.3 Garantir també els drets lingüístics de les persones usuàries, en els termes que estableix la normativa vigent aplicable i, particularment, el dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en la seva condició de persones usuàries o consumidores de béns, productes i serveis.

3.4 La persona usuària i la seva família han d'observar les normes de funcionament i convivència i tenir cura de la seva pròpia salut, en els termes que preveu el contracte assistencial que ha de formalitzar l'entitat prestadora del servei, així com la resta de deures que recull l'article 13 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, com:

a) Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.

b) Complir els acords i comprometre's amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.

c) Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.

d) Comparèixer davant l'Administració quan li sigui requerit.

e) Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.

f) Complir les normes del centre i respectar les instal·lacions.

g) Complir els altres deures que estableixi la normativa.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

h) Complir les seves obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.

3.5 S'ha de donar publicitat al tauler d'anuncis dels drets i deures tant de l'entitat com de les persones usuàries.

Quart

Recursos humans

4.1 Per a la prestació del servei acreditat, l'establiment ha de disposar dels mitjans personals necessaris per cobrir l'horari i els objectius que s'estableixen en aquest apartat, i garantir l'atenció de les persones usuàries, d'acord amb el que preveuen l'Ordre de 20 d'abril de 1998, per la qual s'estableix el Programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental, i el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011.

4.2 Tot el personal que l'entitat contracti per a l'acompliment d'aquesta prestació ha d'anar a càrrec seu, sens perjudici del que preveu el punt 4.8.

4.3 L'entitat resta obligada, pel que fa al personal que designi per a la prestació del servei acreditat, al compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, de Seguretat Social, fiscal, sanitària i de seguretat, i salut laboral, com també de les que es promulguin durant la seva execució, i la resta de condicions que s'especifiquen en aquest annex. Així mateix, ha de vetllar per la formació de tot el seu personal i promoure-la.

4.4 L'entitat és la responsable de la selecció i la formació del personal i de les activitats de reciclatge professional. En qualsevol cas, el personal d'atenció directa ha de ser seleccionat, com a condició bàsica, per la seva maduresa personal i ha de disposar d'una formació tècnica que cobreixi, com a mínim, els perfils professionals que estableix la plantilla de recursos humans.

4.5 L'entitat ha de disposar d'un programa anual de formació contínua i d'actualització sobre les tècniques d'atenció a les persones usuàries, adreçat als professionals de l'establiment en els seus diferents àmbits d'actuació, i aplicar-lo.

4.6 L'entitat es compromet a cobrir els llocs de treball en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes del personal, períodes de vacances o altres causes anàlogues. S'ha d'implantar un programa de prevenció de l'absentisme i de seguiment de les baixes.

4.7 En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin els treballadors i les treballadores a causa de l'exercici de les seves tasques, l'entitat ha de complir el que disposen les normes vigents, sota la seva responsabilitat, sense que això repercuteixi de cap manera en el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

4.8 L'entitat pot subcontractar la prestació de serveis sempre que es comuniqui al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, a excepció dels serveis d'assistència a les activitats de la vida diària que efectuï el personal cuidador i la direcció tècnica, que han d'estar en plantilla.

4.9 Requeriments mínims de professionals per als serveis d'acolliment en llar residència

La ràtio mínima de personal d'atenció directa per assolir el model funcional ha de complir les condicions funcionals que estableixen el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials; l'Ordre de 20 d'abril de 1998, per la qual s'estableix el Programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental, i el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011.

Es consideren personal d'atenció directa els professionals amb titulació adient per donar l'atenció personal, psicològica i social, a més de la persona responsable de la direcció assistencial de l'equipament.

Per a la prestació dels serveis, l'entitat ha d'emprar els mitjans personals necessaris per cobrir l'horari i els objectius que estableix aquest annex, i garantir l'atenció dels residents de manera contínua les 24 hores del dia de cada dia de l'any.

S'ha de disposar d'una atenció global mínima de personal d'atenció directa en:

Horari diürn:

En horari diürn, el personal d'atenció directa present, inclosa la persona responsable de la direcció assistencial

CVE-DOGC-A-18355049-2018

del servei, en cap cas no pot ser inferior a 1 persona per cada 15 persones usuàries o fracció. En cas de llars amb menys de 15 persones usuàries, hi ha d'haver una altra persona localitzable telefònicament.

Horari nocturn:

En horari nocturn, el personal d'atenció directa present pot ser d'1 sola persona per cada 15 persones usuàries o fracció. Excepcionalment, quan la llar comparteixi l'equipament amb un altre establiment o servei que pugui donar un suport presencial en cas d'emergència, la ràtio d'atenció directa present pot ser d'1 sola persona per cada 30 persones usuàries.

El servei de llar residència per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental ha de comptar amb una persona responsable de la direcció i funcionament del servei, tal com estableix l'article 20.1 del Decret 284/1996, de 23 de juliol. Aquesta persona responsable de la direcció assistencial ha de tenir titulació en psicologia, preferentment en l'especialitat de psicologia clínica.

L'atenció sanitària a les persones usuàries no és competència del servei i, quan sigui necessària, s'ha de proporcionar mitjançant els recursos comunitaris externs disponibles per a aquest efecte en la respectiva àrea bàsica de salut o pels professionals liberals o centres sanitaris que hagi designat la persona usuària.

El servei de llar residència ha de disposar d'un psiquiatre de referència que garanteixi l'organització sanitària correcta i pugui intervenir eventualment en cas de situacions de crisi imprevistes i sempre com a mesura provisional, prèviament al trasllat a un centre de tipologia sanitària.

El servei de llar residència ha de disposar d'un treballador o una treballadora social o un educador o educadora social que abordi els problemes socials de les persones residents, en els temes relacionats amb el funcionament del mateix servei, i també en els que puguin sorgir en l'entorn comunitari on s'ubiqui.

4.10 Persona responsable de la direcció assistencial

Els habitatges amb serveis comuns per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental han de disposar d'una persona responsable de la direcció i funcionament del servei, tal com estableix l'article 20.1 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

La persona responsable de la direcció assistencial ha de tenir titulació en Psicologia, preferentment en l'especialitat de Psicologia Clínica, i ha de tenir experiència provada en el camp de l'atenció a les persones amb malalties mentals.

La persona responsable de la direcció assistencial, pel que fa a les llars residència, és la màxima responsable del funcionament, la planificació, la direcció i la supervisió de tots els serveis i activitats de la llar residència.

La seva absència física ha d'estar coberta, en tot moment, per la persona en qui delegui.

La persona responsable de la direcció assistencial ha d'establir els circuits adients per a la coordinació entre els diferents nivells i serveis assistencials, i facilitar la utilització adequada, la idoneïtat i la continuïtat assistencial de cada tipus de servei.

La persona responsable de la direcció assistencial de l'establiment ha de vetllar pel respecte dels drets de les persones usuàries, que reconeix la legislació, així com dels drets i deures de les persones usuàries que descriu la clàusula cinquena d'aquest annex.

La persona responsable de la direcció tècnica assistencial de l'establiment ha d'exercir la guarda de fet, d'acord amb el que estableix l'article 7.3 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

La persona responsable de la direcció assistencial també ha de:

a) Vetllar pel compliment de tots els requisits que estableix la normativa vigent.

b) Elaborar el programa individual de reinserció social o laboral, i avaluar-lo i actualitzar-lo periòdicament, i procurar que es porti a terme amb els recursos propis o comunitaris de caràcter laboral, social, formatiu o sanitari que siguin necessaris segons el cas.

c) Coordinar-se amb la xarxa pública de salut mental a fi de garantir que la persona usuària rebi l'atenció psiquiàtrica.

d) Coordinar-se amb la xarxa pública de serveis socials a fi de garantir l'accés de les persones usuàries als recursos socials comunitaris.

e) Procurar la integració de l'habitatge i de les persones que en són usuàries, en el seu entorn, en especial en

CVE-DOGC-A-18355049-2018

les situacions en què per les característiques d'aquestes persones es puguin produir situacions de conflicte o rebuig.

f) Garantir durant les 24 hores del dia, cada dia de l'any, una atenció integral de qualitat, amb confort i seguretat, per a totes les persones usuàries.

g) Vetllar per la prestació correcta del servei, el compliment del reglament de règim intern, les obligacions de les persones usuàries i el respecte als seus drets i la lliure voluntat d'ingrés o de permanència a l'establiment.

h) Vetllar perquè a la llar residència no es consumeixi cap tipus de droga o beguda alcohòlica i perquè es compleixi la prohibició absoluta de portar o guardar armes, navalles, tisores o estris equivalents.

i) Vigilar que la persona usuària tingui cura de si mateixa, en especial en tot allò que fa referència a la seva malaltia i al seguiment del tractament que li hagi prescrit el seu psiquiatre.

j) Vigilar el comportament de la persona usuària, en especial en els aspectes relacionats amb la seva malaltia, a fi de detectar com més aviat millor una possible reagudització que exigeixi una atenció psiquiàtrica en un centre de caràcter sanitari.

k) Vigilar la higiene de la persona usuària i de l'habitatge en general, i tenir especial cura d'evitar que a les habitacions de les persones usuàries no s'acumulin materials, deixalles o estris, fora de l'ús personal.

l) Garantir la fiabilitat de les dades que sol·liciti el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

m) Coordinar l'equip interdisciplinari.

n) Confeccionar i aplicar trimestralment un programa d'activitats d'integració social i oci per a les persones usuàries, i procurar que estigui a l'abast de la majoria, amb excepció dels casos en què aquestes activitats s'efectuïn en una entitat de la xarxa pública de serveis socials o sanitaris.

o) Planificar, programar i fer el seguiment de les activitats diàries, en el centre i a la comunitat.

p) Informar les famílies de tots els temes que els resultin d'interès.

q) Definir els objectius particulars del personal i mantenir periòdicament reunions amb el personal de l'equip multiprofessional.

r) Detectar les necessitats de formació del personal i promoure la formació contínua i el reciclatge de tot el personal que presta serveis a l'establiment, i facilitar l'accés a la formació.

s) Participar en l'avaluació i la gestió del centre.

t) Elaborar una memòria de les dades bàsiques d'activitat anuals, la valoració del grau de qualitat dels serveis i el grau de satisfacció de les persones usuàries.

u) Donar resposta escrita a les queixes o als suggeriments que presentin per escrit les persones usuàries o les seves famílies.

4.11 Serveis d'atenció indirecta

Per oferir els serveis generals (bugaderia, cuina, neteja, manteniment, administració i direcció), l'establiment ha de disposar del personal d'atenció indirecta i dels protocols necessaris, d'acord amb la normativa vigent.

Els serveis de neteja, bugaderia i cuina, administració, direcció i manteniment, s'han de proveir amb personal que no presti serveis d'atenció directa, llevat que es consideri una activitat terapèutica per a les persones usuàries del servei.

Cinquè

Obligacions de l'entitat per a tots els serveis acreditats

Els establiments en els quals es presti el servei d'habitatges amb serveis comuns (llars residència o llars amb suport) han de complir les condicions funcionals i materials que estableix el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, a més de les condicions funcionals i materials específiques que preveu l'annex 1, apartats A i B, de l'Ordre de 20 d'abril de 1998, per la qual s'estableix el Programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental, així com el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011.

Durant la vigència de l'acreditació, l'entitat està obligada a:

CVE-DOGC-A-18355049-2018

5.1 Prestar el servei en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, d'acord amb els principis de bona fe i diligència, i ajustar-se estrictament a les condicions i a les disposicions normatives que li són aplicables.

5.2 Tenir contractada i mantenir una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei, per sumes assegurades mínimes de 300.000 euros per víctima i de 600.000 euros per sinistre, d'acord amb el Decret 333/2002, de 19 de novembre, de modificació d'altres decrets en matèria d'obligatorietat de contractació de determinades cobertures d'assegurances.

5.3 Disposar de totes les autoritzacions necessàries per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i abonar tots els impostos, gravàmens i arbitris que afectin l'activitat.

5.4 Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i el seguiment de la prestació del servei per part del Servei de Recursos Aliens de la Direcció General de Protecció Social, així com comunicar per escrit les modificacions que es puguin produir respecte a la situació administrativa i registral de l'entitat o de l'establiment objecte de l'acreditació.

5.5 Comunicar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, amb posterioritat immediata al moment en què es produeixi, qualsevol incidència que afecti el servei que reben les persones usuàries, així com comunicar les baixes i les possibles absències de més de 20 dies.

5.6 Organitzar i gestionar per si mateixa el servei acreditat, de conformitat amb la normativa, les indicacions i les directrius del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

5.7 Garantir els serveis mínims que s'estableixen en cas de vaga o situacions anàlogues.

5.8 Aportar, a requeriment de l'Administració, la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística i els indicadors de gestió i altra documentació que es determini per al seguiment de la prestació del servei.

5.9 Dur a terme les activitats necessàries per mantenir el màxim nivell d'integració social de les persones usuàries al centre, al seu entorn, en les seves relacions personals i familiars i en la seva relació amb la comunitat.

5.10 Elaborar, implantar, mantenir i revisar el pla d'autoprotecció del centre o d'emergència, segons el cas, d'acord amb el Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció, i es fixa el contingut d'aquestes mesures.

5.11 Establir els mecanismes d'informació i de participació de les persones usuàries o dels seus representants legals i constituir, a més, un consell de participació d'acord amb el que preveu el Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.

5.12 Assumir les obligacions de guarda de les persones usuàries durant l'horari de prestació dels serveis.

5.13 Custodiar la correspondència, els oficis i els informes que es tramitin entre el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i l'equipament social, i també tots els documents referents a les persones ateses.

5.14 Lliurar un rebut mensual, a totes les persones ateses, per l'import total i desglossat d'acord amb les diferents aportacions econòmiques, i fer el seguiment del pagament.

5.15 Posar en coneixement del Ministeri Fiscal, o de l'autoritat judicial que correspongui, qualsevol cas d'existència de possibles causes d'incapacitació d'una persona (article 200 del Codi civil), d'acord amb les instruccions facilitades pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. La persona responsable de la direcció tècnica ha d'exercir temporalment la guarda de fet de la persona afectada, en cas que no hi hagi cap familiar ni altres persones que l'exerceixin, mentre el jutge no determini la persona o la institució tutelar que ha d'exercir-la.

5.16 Complir el contingut de les instruccions sobre la protecció de drets, la llibertat d'ingrés i la legislació de les persones presumptament incapaces.

5.17 Disposar, per a cada servei acreditat, de la documentació indicada a continuació, i acreditar-la a requeriment de l'Administració:

a) la memòria de gestió,

b) els estats financers anuals auditats,

c) el justificant de pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'any en curs, així com la resta de documentació que li sigui requerida.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Aquesta documentació es pot requerir des de l'any següent al de l'acreditació i en els anys successius durant el període de vigència de l'acreditació.

La Direcció General de Protecció Social pot efectuar, en qualsevol moment, les comprovacions que consideri adients sobre la veracitat de la documentació, així com comprovar el sistema de gestió o millora de la qualitat, tant pels seus propis òrgans com per mitjà 'de la Inspecció de Serveis Socials.

5.18 Aplicar la normativa en matèria de protecció del medi ambient, en l'execució de la prestació del servei.

5.19 Utilitzar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de la prestació del servei acreditat com a entitat acreditada. Així mateix, ha d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de la prestació del servei.

Així mateix, l'entitat assumeix l'obligació de destinar per a la prestació del servei acreditat els mitjans i el personal que resultin adients per assegurar que les prestacions objecte del servei es podran dur a terme en català. A aquest efecte, el personal que, si escau, pugui relacionar-se amb el públic ha de tenir un coneixement de la llengua suficient per desenvolupar de manera fluida i adequada les tasques d'atenció, informació i comunicació en llengua catalana.

En tot cas, l'entitat i, si escau, les empreses subcontractistes, queden subjectes durant la prestació del servei a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, i de les disposicions que la despleguen.

5.20 Posar en coneixement de la Direcció General de Protecció Social qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que l'entitat faci pel que fa a la prestació del servei acreditat.

5.21 Disposar d'un sistema informàtic per a la gestió integral del centre.

5.22 Incorporar la perspectiva de gènere en l'elaboració i la presentació del treball contractat, i evitar els elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge i la imatge.

5.23 Comunicar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o de l'establiment.

5.24 Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que, si escau, tinguin lloc, inclosos els que hagin ocasionat el personal i les persones usuàries durant el desenvolupament del servei.

Sisè

Organització funcional

6.1 L'establiment ha de complir les condicions funcionals que estableix el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, a més de les condicions funcionals i materials específiques que preveu l'annex 1, apartats A i B, de l'Ordre de 20 d'abril de 1998, per la qual s'estableix el Programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental.

6.2 Els serveis acreditats han de disposar d'un reglament de règim intern amb el contingut mínim que estableixen l'article 18.3.b) del Decret 284/1996, de 23 de juliol, i l'annex 1 de l'Ordre de 20 d'abril de 1998, per la qual s'estableix el Programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental, elaborat amb la participació de les persones usuàries, els seus representants i els professionals que intervenen en les activitats, una còpia del qual s'ha de lliurar a les persones usuàries en el moment que ingressin, i, a més, s'ha d'exposar en un lloc ben visible de l'establiment.

6.3 Els serveis acreditats han de disposar dels protocols i registres, degudament documentats i permanentment actualitzats, que preveu l'annex 1 de l'Ordre de 20 d'abril de 1998, per la qual s'estableix el Programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental.

6.4 El centre ha de disposar d'un expedient assistencial, d'acord amb el que regula l'annex 1 de l'Ordre de 20 d'abril de 1998, per la qual s'estableix el Programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental, per cada persona usuària, permanentment actualitzat i que, en el moment de l'ingrés, ha d'incloure com a mínim:

Dades personals.

Nom i adreça de la família o del representant legal en cas que la persona usuària estigui incapacitada.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Certificat mèdic d'un dels psiquiatres de la xarxa pública sanitària en què consti la modalitat del servei més adequada al perfil de la persona usuària i certificat que acrediti que no requereix atenció sanitària contínua i que pot desenvolupar les activitats de la vida diària només amb supervisió externa.

Objectius d'atenció a la persona resident, amb un programa individualitzat adreçat al suport i manteniment dels aspectes destacats en la valoració del seu estat de salut i de la seva autonomia.

Nom i adreça professional del psiquiatre responsable del control psiquiàtric de la persona usuària i del centre d'aguts de referència, així com calendari de visites al personal de psiquiatria o altres facultatius que n'hagin d'efectuar el seguiment.

Informe mèdic complet de la persona fet durant els tres mesos anteriors a l'ingrés, com a màxim (a excepció dels casos urgents), en el qual figurin: malalties actives, al·lèrgies i contraindicacions, atencions sanitàries o d'infermeria, dieta i pautes d'alimentació, tractament farmacològic i altres prescripcions terapèutiques.

Constància dels familiars que han intervingut en l'ingrés, si escau, així com comunicació al jutjat o Ministeri Fiscal efectuada per la persona que exerceix la guarda de fet.

Informe social.

Còpia de la resolució del grau de discapacitat de la persona usuària. Informes de seguiment de la persona resident.

Registre d'incidències i amonestacions per incompliment de les normes de règim intern.

6.5 Disposar d'un tauler d'anuncis, en lloc visible, en el qual s'exposin:

a) L'autorització de l'establiment o servei.

b) El reglament de règim intern.

c) L'organigrama de l'establiment, on es mostrin les diferents àrees funcionals i serveis de l'establiment, els seus responsables i la seva dependència organitzativa.

d) L'horari d'atenció a les persones usuàries i als seus familiars per part de la direcció tècnica.

e) Els drets i deures de les persones usuàries.

f) L'horari d'informació als familiars de les persones responsables de les diferents àrees d'assistència.

g) L'horari de visites.

h) L'organització horària dels serveis generals que es presten, com els horaris dels serveis de menjador o de podologia.

i) El calendari setmanal i mensual amb l'horari de les activitats.

j) Les instruccions per a casos d'emergència.

k) Els preus dels serveis opcionals.

l) Un avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació i sobre la possibilitat de reclamar directament al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

m) Qualsevol altra instrucció o notificació dictada per l'Administració de la qual s'hagi ordenat la publicació al tauler.

n) El calendari anual d'activitats.

6.6 Confeccionar, per a cada persona usuària, un programa individual d'atenció interdisciplinari, ajustat a les necessitats globals de la persona, explicitat en un dossier en el qual s'han de registrar els informes, les avaluacions i el programa. En el moment de l'ingrés s'ha de fer una valoració completa.

L'equip interdisciplinari s'ha de reunir tantes vegades com calgui, com a mínim semestralment, per fer el seguiment del programa individual d'atenció de cada persona usuària i, anualment, per revisar-lo.

6.7 Elaborar un programa d'activitats, amb calendari, mètodes, tècniques d'execució i sistemes d'avaluació, adreçades a la prevenció, detecció, tractament i contenció del deteriorament físic, psíquic i social, així com per al manteniment del màxim nivell d'integració social de la persona usuària, en el seu entorn, en les seves relacions personals i familiars, i en la seva relació amb la comunitat, d'acord amb l'article 18.4 del Decret 284/1996.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

6.8 Prestar el servei de manutenció i menjador, d'acord amb les prescripcions mèdiques precises, especificades en el protocol d'alimentació. Així mateix, s'han de publicar en un lloc adient els menús programats per al mes següent, dividit per setmanes, de manera que les persones usuàries tinguin coneixement del menú del dia. La programació ha de tenir el vistiplau del responsable de l'establiment.

6.9 Tenir a disposició de les persones usuàries i dels seus familiars els fulls normalitzats de reclamacions del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

6.10 Establir un horari d'informació a les persones usuàries, als seus familiars o a altres persones obligades, tasca que ha de dur a terme la persona responsable de la direcció tècnica i la persona responsable de la higiene sanitària.

6.11 Facilitar al màxim les sortides de la persona usuària, així com les visites dels seus familiars o coneguts. L'horari de visites ha de ser ampli, flexible i adequat a les necessitats individuals i col·lectives. En cap cas no pot ser inferior a 10 hores diàries, llevat dels casos en què hi hagi contraindicació mèdica.

6.12 El centre ha de formalitzar amb cadascuna de les persones usuàries el contracte assistencial corresponent que ha de recollir les obligacions de les parts. El contingut del contracte ha de ser, com a mínim, el que determina l'article 18.7 del Decret 284/1996, de 23 de juliol.

En el contracte assistencial amb la persona usuària hi ha de constar el consentiment informat per part de la persona usuària o del seu representant legal a ser traslladada a un centre sanitari o sociosanitari en cas de patir una reagudització de la seva malaltia, o en cas de necessitar contenció psiquiàtrica o suport a les activitats de la vida diària, així com el compromís de tenir cura de la seva pròpia salut, en especial en allò que fa referència al seguiment del tractament farmacològic que li hagi prescrit el seu psiquiatre.

Setè

Edifici i instal·lacions

7.1 L'establiment ha de complir la normativa vigent en matèria d'edificació, instal·lacions i seguretat.

7.2 Les llars residència han de disposar d'espais d'activitat i convivència diferenciats per cada 30 persones usuàries, amb una ràtio de superfície mínima total de 3 m² per persona.

7.3 Els accessos a l'establiment i els recorreguts principals interiors han d'estar adaptats a la utilització per part de persones amb mobilitat reduïda.

7.4 Pel que fa als dormitoris, en els nous centres que s'incorporin a la xarxa el nombre de llits per habitació no pot ser superior a dos.

7.5 La medicació ha d'estar degudament guardada en un armari o, quan calgui, a la nevera, fora de l'abast de les persones residents o visitants.

Vuitè

Règim econòmic

8.1 El sistema de facturació s'ha de determinar mitjançant una instrucció del secretari general del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

8.2 La tarifa és la que estableix la Cartera de serveis socials, prorrogada per la Llei 4/2017, del 28 de març, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2017, que a la data d'entrada en vigor d'aquesta ordre és la següent:

Llar residència: 58,69 euros/dia (sense IVA).

8.3 S'habilita l'entitat perquè pugui realitzar el cobrament de l'aportació econòmica dels usuaris, per compte i en nom del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, en la quantia i els límits legalment i reglamentàriament establerts. Les quantitats recaptades per l'entitat en concepte d'aportacions dels usuaris s'han de deduir de la facturació que l'entitat presenti, d'acord amb les instruccions de facturació.

Apartat B

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Condicions relatives a l'organització i el funcionament del servei de llar amb suport per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental

Primer

Definició, persones destinatàries i objectius

Definició: servei que es desenvolupa en l'estructura física d'un habitatge ordinari que constitueix el domicili habitual de les persones que l'habiten quan les seves circumstàncies personals, socials i familiars ho facin aconsellable.

Persones destinatàries: persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental, de menys de 65 anys en el moment d'accés al servei, que tenen residència a Catalunya, en les condicions que estableix la normativa vigent, i autonomia suficient per organitzar les activitats de la vida diària, però que a causa de la seva discapacitat necessitin un suport tècnic, personal o comunitari per dur-les a terme.

Aquest servei es presta de forma personalitzada, en atenció a la necessitat de la persona, per tal d'afavorir-ne la independència en l'entorn social.

Objectius: facilitar un entorn substitutiu de la llar adequat i adaptat a les necessitats d'assistència de la persona que li permeti potenciar l'autonomia personal i social, i afavorir la vida comunitària i la seva integració social en un entorn normalitzat.

Condicions funcionals

Els serveis han d'ajustar-ne les característiques i el funcionament a la tipologia de persones usuàries, i complir les condicions funcionals i materials que determinen l'Ordre de 20 d'abril de 1998, per la qual s'estableix el Programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental, i el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011.

Serveis bàsics

Els serveis d'acolliment en la modalitat de llar amb suport han d'oferir els serveis bàsics que estableix la normativa vigent i, més concretament:

a) Allotjament.

b) Acolliment i convivència.

c) Atenció a la salut i a la seguretat de la llar.

d) Foment dels hàbits d'autonomia personal.

e) Convivència i foment de les relacions interpersonals i socials.

f) Foment de l'oci i el lleure.

Els serveis acreditats són els bàsics descrits i han d'estar sotmesos al règim de contraprestació de preus que determini la normativa vigent.

A les llars amb suport, l'adquisició i el cost de l'alimentació i els productes de neteja necessaris van a càrrec de les persones usuàries. És responsabilitat de l'entitat vetllar per la bona alimentació i higiene de les persones usuàries, i també per la neteja de la llar.

A més, s'ha de disposar d'un protocol específic per a cada habitatge, on han de constar les hores setmanals que com a mitjana es destinaran a oferir serveis de suport, i els professionals que els duran a terme.

Segon

Accés al servei

L'accés de les persones usuàries a les llars amb suport s'ha de produir d'acord amb els criteris que estableixen la legislació vigent en matèria de serveis socials i el Protocol de derivació i accés vigent.

El Servei de Coordinació Territorial dels Serveis Territorials a les Terres de l'Ebre i els respectius serveis d'atenció a les persones de la resta de Serveis Territorials del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

CVE-DOGC-A-18355049-2018

són els que, a partir de la derivació del Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA), han d'orientar la derivació de la persona al recurs més adient.

A aquest efecte, s'ha d'emetre la resolució corresponent en el marc de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Criteris d'accés

a) Complir criteris de trastorn mental greu.

b) Tenir menys de 65 anys en el moment de l'accés al servei.

c) Tenir residència a Catalunya, en les condicions que estableix la normativa vigent.

d) Poder desenvolupar les activitats de la vida diària només amb suport extern i poder viure en règim obert.

e) Tenir un grau de discapacitat igual o superior al 33% per malaltia mental.

f) Tenir la valoració de la dependència.

g) No requerir atenció sanitària contínua.

En el cas excepcional que l'entitat no consideri adient la proposta de derivació per a ingrés, pot presentar al·legacions davant de l'òrgan competent que, en última instància, ha de resoldre l'ingrés.

Tercer

Drets i deures de les persones beneficiàries del servei

3.1 L'entitat ha de complir la normativa vigent aplicable pel que fa a la llibertat d'ingrés en establiment residencial i la protecció de les persones presumptament incapaces, així com les instruccions que dicti el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies per a aquest efecte.

3.2 L'entitat està obligada a vetllar pel respecte dels drets de les persones usuàries que reconeix la legislació i, especialment, els que recull la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. Aquests drets, entre d'altres, són els següents:

a) Dret a ser tractades, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.

b) Dret a ser respectades pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.

c) Dret a ser tractades amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions culturals, religioses o filosòfiques particulars.

d) Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que les concerneixen.

e) Dret a mantenir la privacitat mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies que el personal o la resta de persones usuàries no cal que coneguin.

f) Dret que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.

g) Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i contestats.

h) Dret a conèixer, tant les persones usuàries com la seva família, aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal de l'establiment i la resta de persones usuàries, i que es respectin.

i) Dret a rebre voluntàriament el servei social.

j) Dret a no ser sotmeses a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que hi hagi perill imminent per a la seva pròpia seguretat física o per a la de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades han de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona usuària.

k) Dret a considerar com a seu domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.

l) Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

m) Dret a accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat.

3.3 Garantir també els drets lingüístics de les persones usuàries, en els termes que estableix la normativa vigent aplicable i, particularment, el dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en la seva condició de persones usuàries o consumidores de béns, productes i serveis.

3.4 La persona usuària i la seva família han d'observar les normes de funcionament i convivència i tenir cura de la seva pròpia salut, en els termes que preveu el contracte assistencial que ha de formalitzar l'entitat prestadora del servei, així com la resta de deures que recull l'article 13 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, com:

a) Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.

b) Complir els acords i comprometre's amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.

c) Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.

d) Comparèixer davant l'Administració quan li sigui requerit.

e) Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.

f) Complir les normes del centre i respectar les instal·lacions.

g) Complir els altres deures que estableixi la normativa.

h) Complir les seves obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.

3.5 S'ha de donar publicitat al tauler d'anuncis dels drets i deures tant de l'entitat com de les persones usuàries.

Quart

Recursos humans

4.1 Per a la prestació del servei acreditat, l'entitat ha de disposar dels mitjans personals necessaris per cobrir l'horari i els objectius que s'estableixen en aquest apartat, i garantir l'atenció de les persones usuàries, d'acord amb el que preveuen l'Ordre de 20 d'abril de 1998, per la qual s'estableix el Programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental, i el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011.

4.2 Tot el personal que l'entitat contracti per a l'acompliment d'aquesta prestació ha d'anar al seu càrrec, sens perjudici del que preveu el punt 4.8.

4.3 L'entitat resta obligada, pel que fa al personal que designi per a la prestació del servei acreditat, al compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, de Seguretat Social, fiscal, sanitària i de seguretat i salut laboral, com també de les que es promulguin durant la seva execució, i la resta de condicions que s'especifiquen en aquest annex. Així mateix, ha de vetllar per la formació de tot el seu personal i promoure-la.

4.4 L'entitat és la responsable de la selecció i la formació del personal i de les activitats de reciclatge professional. En qualsevol cas, el personal d'atenció directa ha de ser seleccionat, com a condició bàsica, per la seva maduresa personal i ha de disposar d'una formació tècnica que cobreixi, com a mínim, els perfils professionals que estableix la plantilla de recursos humans.

4.5 L'entitat ha de disposar d'un programa anual de formació contínua i d'actualització sobre les tècniques d'atenció a les persones usuàries, adreçat als professionals de l'establiment en els seus diferents àmbits d'actuació, i aplicar-lo.

4.6 L'entitat es compromet a cobrir els llocs de treball en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes del personal, períodes de vacances o altres causes anàlogues. S'ha d'implantar un programa de prevenció de l'absentisme i de seguiment de les baixes.

4.7 En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin els treballadors i les treballadores a causa de l'exercici de les seves tasques, l'entitat ha de complir el que disposen les normes vigents, sota la seva responsabilitat, sense que això repercuteixi de cap manera en el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

4.8 L'entitat pot subcontractar la prestació de serveis sempre que es comuniqui al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, a excepció dels serveis d'assistència a les activitats de la vida diària que efectuï el personal cuidador i la direcció tècnica, que han d'estar en plantilla.

4.9 Requeriments mínims de professionals per als serveis d'acolliment en llar amb suport

D'acord amb les condicions funcionals que preveuen el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials; l'Ordre de 20 d'abril de 1998, per la qual s'estableix el Programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental, i el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011, les llars amb suport han de tenir el personal necessari que periòdicament s'encarregui de la supervisió i millora de les tasques ordinàries de la llar.

El personal d'atenció directa present, inclosa la persona responsable de la direcció assistencial del servei, en cap cas no ha de ser inferior a 1 persona per cada 20 persones usuàries o fracció.

No cal que es doni una atenció permanent i present les 24 hores del dia, tot i que, en cas d'emergència, ha d'haver-hi una persona localitzable telefònicament.

Les llars amb suport per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental han de disposar d'una persona responsable de la direcció i funcionament del servei, tal com estableix l'article 20.1 del Decret 284/1996, de 23 de juliol. Aquesta persona responsable de la direcció assistencial ha de tenir titulació en Psicologia, preferentment en l'especialitat de Psicologia Clínica.

L'atenció sanitària a les persones usuàries no és competència del servei i, quan sigui necessària, s'ha de proporcionar mitjançant els recursos comunitaris externs disponibles per a aquest efecte en la respectiva àrea bàsica de salut o bé per professionals liberals o centres sanitaris que hagi designat la persona usuària.

Les llars amb suport han de disposar d'un treballador o treballadora social o un educador o educadora social de referència que abordi els problemes socials de les persones residents en els temes relacionats amb el funcionament del mateix servei, i també en els que puguin sorgir en l'entorn comunitari on s'ubiqui.

S'exceptuen els casos de llars amb suport gestionades per entitats de la xarxa pública de serveis socials o sanitaris que ja disposin d'un professional amb aquesta titulació.

4.10 Personal d'atenció indirecta

Es considera personal d'atenció indirecta el de bugaderia, cuina, neteja, manteniment, administració i direcció.

L'entitat ha de prestar els serveis d'allotjament i alimentació de les persones residents, en conseqüència, ha de vetllar per la seva distribució i acomodament a les habitacions; per la neteja, la higiene i la supervisió de les habitacions i de les zones comunes; pel rentat i la planxada de la roba de les persones residents, i per l'organització, l'emmagatzematge, la conservació i el servei dels diferents àpats.

El personal de cuina ha de disposar de la formació necessària que li possibiliti unes pràctiques correctes d'higiene i manipulació dels aliments en la realització de les seves tasques. A aquest efecte, la persona responsable de la direcció tècnica i la persona responsable de la higiene sanitària de l'establiment residencial han de garantir el compliment de la normativa.

4.11 Serveis d'atenció indirecta

És responsabilitat de l'entitat vetllar per la bona alimentació i higiene de les persones usuàries, així com per la neteja de la llar.

A més, ha de disposar d'un protocol específic per a cada habitatge en el qual han de constar les hores setmanals que com a mitjana es destinaran a oferir serveis de suport, i els professionals que els duran a terme.

Cinquè

Obligacions de l'entitat per a tots els serveis acreditats

Els establiments en els quals es presti el servei d'habitatges amb serveis comuns (llars residència o llars amb suport) han de complir les condicions funcionals i materials que estableix el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, a més de les condicions funcionals i materials específiques que preveu l'annex 1, apartats A i B, de l'Ordre de 20 d'abril de 1998, per la qual s'estableix el Programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns per a persones amb discapacitat derivada de malaltia

CVE-DOGC-A-18355049-2018

mental, així com el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011.

Durant la vigència de l'acreditació, l'entitat està obligada a:

5.1 Prestar el servei en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, d'acord amb els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions normatives que li són aplicables.

5.2 Tenir contractada i mantenir una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei, per sumes assegurades mínimes de 300.000 euros per víctima i de 600.000 euros per sinistre, d'acord amb el Decret 333/2002, de 19 de novembre, de modificació d'altres decrets en matèria d'obligatorietat de contractació de determinades cobertures d'assegurances.

5.3 Disposar de totes les autoritzacions necessàries per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i abonar tots els impostos, gravàmens i arbitris que afectin l'activitat.

5.4 Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i el seguiment de la prestació del servei per part del Servei de Recursos Aliens de la Direcció General de Protecció Social, així com comunicar per escrit les modificacions que es puguin produir respecte a la situació administrativa i registral de l'entitat o l'establiment objecte de l'acreditació.

5.5 Comunicar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, amb posterioritat immediata al moment en què es produeixi, qualsevol incidència que afecti el servei que reben les persones usuàries, així com comunicar les baixes i les possibles absències de més de 20 dies.

5.6 Organitzar i gestionar per si mateixa el servei acreditat, de conformitat amb la normativa, les indicacions i les directrius del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

5.7 Garantir els serveis mínims que estableix en cas de vaga o situacions anàlogues.

5.8 Aportar, a requeriment de l'Administració, la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística i els indicadors de gestió i altra documentació que es determinin per al seguiment de la prestació del servei.

5.9 Dur a terme les activitats necessàries per mantenir el màxim nivell d'integració social de les persones usuàries al centre, en el seu entorn, en les seves relacions personals i familiars i en la seva relació amb la comunitat.

5.10 Elaborar, implantar, mantenir i revisar el pla d'autoprotecció del centre o d'emergència, segons el cas, d'acord amb el Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.

5.11 Establir els mecanismes d'informació i de participació de les persones usuàries o dels seus representants legals i constituir, a més, un consell de participació d'acord amb el que preveu el Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.

5.12 Assumir les obligacions de guarda de les persones usuàries durant l'horari de prestació dels serveis.

5.13 Custodiar la correspondència, els oficis i informes que es tramitin entre el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i l'equipament social, i també tots els documents referents a les persones ateses.

5.14 Lliurar un rebut mensual, a totes les persones ateses, per l'import total i desglossat d'acord amb les diferents aportacions econòmiques, i fer el seguiment del pagament.

5.15 Posar en coneixement del Ministeri Fiscal, o de l'autoritat judicial que correspongui, qualsevol cas d'existència de possibles causes d'incapacitació d'una persona (article 200 del Codi civil), d'acord amb les instruccions facilitades pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. La persona responsable de la direcció tècnica ha d'exercir temporalment la guarda de fet de la persona afectada, en cas que no hi hagi cap familiar ni altres persones que l'exerceixin, mentre el jutge no determini la persona o la institució tutelar que ha d'exercir-la.

5.16 Complir el contingut de les instruccions sobre la protecció de drets, la llibertat d'ingrés i la legislació de les persones presumptament incapaces.

5.17 Disposar, per a cada servei acreditat, de la documentació indicada a continuació, i acreditar-la a requeriment de l'Administració:

a) la memòria de gestió,

b) els estats financers anuals auditats,

CVE-DOGC-A-18355049-2018

c) el justificant de pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'any en curs, així com la resta de documentació que li sigui requerida.

Aquesta documentació es pot requerir des de l'any següent al de l'acreditació i en els anys successius durant el període de vigència de l'acreditació.

La Direcció General de Protecció Social pot efectuar, en qualsevol moment, les comprovacions que consideri adients sobre la veracitat de la documentació, així com comprovar el sistema de gestió o millora de la qualitat, tant pels seus propis òrgans com per mitjà 'de la Inspecció de Serveis Socials.

5.18 Aplicar la normativa en matèria de protecció del medi ambient en l'execució de la prestació del servei.

5.19 Utilitzar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de la prestació del servei acreditat com a entitat acreditada. També ha d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de la prestació del servei.

Així mateix, l'entitat assumeix l'obligació de destinar per a la prestació del servei acreditat els mitjans i el personal que resultin adients per assegurar que les prestacions objecte del servei es podran dur a terme en català. A aquest efecte, el personal que, si escau, pugui relacionar-se amb el públic, ha de tenir un coneixement de la llengua suficient per desenvolupar de manera fluida i adequada les tasques d'atenció, informació i comunicació en llengua catalana.

En tot cas, l'entitat i, si escau, les empreses subcontractistes queden subjectes durant la prestació del servei a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, i de les disposicions que la despleguen.

5.20 Posar en coneixement de la Direcció General de Protecció Social qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que l'entitat faci pel que fa a la prestació del servei acreditat.

5.21 Disposar d'un sistema informàtic per a la gestió integral del centre.

5.22 Incorporar la perspectiva de gènere en l'elaboració i la presentació del treball contractat, i evitar els elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge i la imatge.

5.23 Comunicar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o l'establiment.

5.24 Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que, si escau, tinguin lloc, inclosos els que hagin ocasionat el personal i les persones usuàries durant el desenvolupament del servei.

Sisè

Organització funcional

6.1 L'establiment ha de complir les condicions funcionals que estableix el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, a més de les condicions funcionals i materials específiques que preveu l'annex 1, apartats A i B, de l'Ordre de 20 d'abril de 1998, per la qual s'estableix el Programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental.

6.2 Els serveis objecte d'aquesta acreditació han de disposar d'un reglament de règim intern (d'acord amb el que preveu el Decret 284/1996, de 23 de juliol), elaborat amb la participació de les persones usuàries, els seus representants i els professionals que intervenen en les activitats, una còpia del qual s'ha de lliurar a les persones usuàries en el moment que ingressin, i, a més, s'ha d'exposar en un lloc ben visible de l'establiment.

6.3 El centre ha de disposar dels protocols que estableix l'article 18.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, aplicats al funcionament propi, que han de recollir la pràctica diària i real de l'establiment, i a més aquests altres:

a) Protocol de neteja que garanteixi la higiene correcta de l'establiment i el seu parament.

b) Protocol de bugaderia que garanteixi la neteja i el repàs correctes de tota la roba personal i també de l'aixovar de l'establiment.

c) Protocol d'alimentació que garanteixi una nutrició correcta, que sigui variada i que inclogui les diferents dietes que puguin ser necessàries per prescripció mèdica.

d) Protocol d'acompanyament a la mort.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

e) Altres protocols addicionals per a l'atenció assistencial.

6.4 Pel que fa als registres, s'han de disposar dels que estableix l'article 18.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, degudament documentats, així com del registre de les persones usuàries, on han de constar les altes (amb el seu emplaçament) i les baixes (amb indicació de la data i el motiu). En cas de decés s'han de fer constar la causa primària i secundària i la signatura del responsable de l'establiment.

6.5 Disposar d'un tauler d'anuncis, en lloc visible, en el qual s'exposin:

a) L'autorització de l'establiment o servei.

b) El reglament de règim intern.

c) L'organigrama de l'establiment, on es mostrin les diferents àrees funcionals i serveis de l'establiment, els seus responsables i la seva dependència organitzativa.

d) L'horari d'atenció a les persones usuàries i als seus familiars per part de la direcció tècnica.

e) Els drets i deures de les persones usuàries.

f) L'horari d'informació als familiars de les persones responsables de les diferents àrees d'assistència.

g) L'horari de visites.

h) L'organització horària dels serveis generals que es presten, com els horaris dels serveis de menjador o podologia.

i) El calendari setmanal i mensual amb l'horari de les activitats.

j) Les instruccions per a casos d'emergència.

k) Els preus dels serveis opcionals.

l) Un avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació i sobre la possibilitat de reclamar directament al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

m) Qualsevol altra instrucció o notificació dictada per l'Administració de la qual s'hagi ordenat la publicació al tauler.

n) El calendari anual d'activitats.

6.6 Confeccionar, per a cada persona usuària, un programa individual d'atenció interdisciplinari, ajustat a les necessitats globals de la persona, explicitat en un dossier en el qual s'han de registrar els informes, les avaluacions i el programa. En el moment de l'ingrés s'ha de fer una valoració completa.

L'equip interdisciplinari s'ha de reunir tantes vegades com calgui, com a mínim semestralment, per fer el seguiment del programa individual d'atenció de cada persona usuària i, anualment, per revisar-lo.

6.7 Elaborar un programa d'activitats, amb calendari, mètodes, tècniques d'execució i sistemes d'avaluació, adreçades a la prevenció, detecció, tractament i contenció del deteriorament físic, psíquic i social, així com per al manteniment del màxim nivell d'integració social de la persona usuària en el seu entorn, en les seves relacions personals i familiars i en la seva relació amb la comunitat, d'acord amb l'article 18.4 del Decret 284/1996.

6.8 Prestar el servei de manutenció i menjador, d'acord amb les prescripcions mèdiques precises, especificades en el protocol d'alimentació. Així mateix, s'han de publicar en un lloc adient els menús programats per al mes següent, dividit per setmanes, de manera que les persones usuàries tinguin coneixement del menú del dia. La programació ha de tenir el vistiplau del responsable de l'establiment.

6.9 Tenir a disposició de les persones usuàries i dels seus familiars els fulls normalitzats de reclamacions del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

6.10 Establir un horari d'informació a les persones usuàries, els seus familiars o altres persones obligades, tasca que han de dur a terme la persona responsable de la direcció tècnica i la persona responsable de la higiene sanitària.

6.11 Facilitar al màxim les sortides de la persona usuària, així com les visites dels seus familiars o coneguts. L'horari de visites ha de ser ampli, flexible i adequat a les necessitats individuals i col·lectives.

6.12 Formalitzar, amb cadascuna de les persones usuàries, el corresponent contracte assistencial que estableix

CVE-DOGC-A-18355049-2018

el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, que recull el contingut obligatori de les parts.

En qualsevol cas, pel que fa a les persones usuàries, les condicions del contracte assistencial prevalen sobre el contingut del reglament de règim intern del centre.

Setè

Edifici i instal·lacions

7.1 Les llars amb servei de suport han de disposar de la cèdula d'habitabilitat, per tal de poder ser inscrites en el Registre d'entitats, serveis i establiments socials.

7.2 La llar amb servei de suport ha de tenir una capacitat màxima per a sis persones usuàries.

7.3 Els espais destinats a dormitoris han de ser específics per a aquesta finalitat, i no ser camí de pas cap a una altra dependència. La superfície mínima dels dormitoris no pot ser inferior a la que disposa la normativa d'habitabilitat, i han de tenir un armari, que pot ser únic, una tauleta de nit i un llum de nit.

7.4 Les llars amb servei de suport han de disposar d'una cuina d'ús comunitari amb aigua corrent, nevera, rentadora i algun electrodomèstic per cuinar.

7.5 Les llars amb servei de suport han de disposar d'un espai de convivència diferenciat amb una superfície mínima de 4 m², amb 1 m² addicional per persona que hi habiti.

7.6 A les llars amb servei de suport no s'ha d'admetre cap tipus d'instal·lació de gas, tret d'aparells que estiguin instal·lats a l'exterior i funcionin mitjançant gas no emmagatzemat en dipòsits portàtils.

Vuitè

Règim econòmic

8.1 El sistema de facturació s'ha de determinar mitjançant una instrucció del secretari general del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

8.2 La tarifa és la que estableix la Cartera de serveis socials, prorrogada per la Llei 4/2017, del 28 de març, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2017, que a la data d'entrada en vigor d'aquesta Ordre és la següent:

Llar amb suport: 22,74 euros/dia (sense IVA).

8.3 S'habilita l'entitat perquè pugui realitzar el cobrament de l'aportació econòmica dels usuaris, per compte i en nom del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, en la quantia i els límits legalment i reglamentàriament establerts. Les quantitats recaptades per l'entitat en concepte d'aportacions dels usuaris s'han de deduir de la facturació que l'entitat presenti, d'acord amb les instruccions de facturació.

Annex 2

Condicions relatives a l'organització i el funcionament dels serveis de centres residencials i llars residència per a persones amb discapacitat intel·lectual o física

Apartat A

Condicions relatives a l'organització i el funcionament del servei de centre residencial per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o física

Primer

Definició, persones destinatàries i objectius

Definició: servei d'acolliment residencial, amb caràcter temporal o permanent, substitutori de la llar i

CVE-DOGC-A-18355049-2018

d'assistència integral a les activitats bàsiques de la vida diària per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o física amb diferents necessitats de suport.

Aquest servei inclou, també, l'atenció diürna, tant en l'aspecte de l'ajustament personal com en el de la integració sociolaboral, la prevenció i promoció de la vida independent i el suport a les famílies.

Els establiments on es prestin serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat poden proveir les diferents intensitats de suport sempre que compleixin les condicions funcionals i materials requerides per a cadascun d'aquests.

Persones destinatàries: les persones destinatàries del servei són les persones amb discapacitat intel·lectual o física, amb diferents necessitats de suport.

Aquest servei es presta de manera personalitzada, en atenció a la necessitat de la persona amb discapacitat. Els nivells de suport són en funció de les necessitats d'atenció de cada persona i es valoren tant els aspectes relatius a les habilitats i capacitats personals com els relatius a les alteracions físiques o als trastorns de conducta.

Objectiu: facilitar un entorn substitutiu de la llar adequat i adaptat a les necessitats d'assistència al conjunt de les activitats de la vida diària, atenent les necessitats individuals de rehabilitació i terapèutiques.

Proporcionar una bona qualitat de vida a les persones usuàries i atendre totes les necessitats individuals de la persona, mitjançant els tractaments corresponents.

Afavorir el manteniment o la recuperació del màxim grau d'autonomia personal i social.

Condicions funcionals:

La residència ha de prestar els seus serveis les 24 hores del dia, cada dia de l'any, i ha de garantir sempre l'assistència mèdica i sanitària.

Serveis bàsics

Els serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat física o intel·lectual han d'oferir els serveis bàsics d'acord amb la normativa vigent i, concretament:

a) Allotjament.

b) Acolliment i convivència.

c) Manutenció.

d) Supervisió i suport per a la cura personal i les activitats de la vida diària:

d.1 Supervisió i suport per a la higiene personal (banyar-se, dutxar-se, rentar-se el cap, pentinar-se, tallar-se les ungles, afaitar-se i depilar-se) i per vestir-se, enllitar-se…

d.2 Supervisió i suport per als àpats (manejar coberts i estris, manejar gerres i gots, tallar la carn, entre d'altres) i provisió del material necessari per als àpats: estris adaptats, etc.

d.3 Serveis de bugaderia i de repàs de la roba personal.

d.4 Administració de la medicació.

d.5 Atenció conductual en situació de crisi.

e) Provisió de productes d'higiene personal bàsics i de tots els estris de caràcter genèric, necessaris per a la higiene personal (gel, xampú, pasta de les dents, crema hidratant, maquineta d'afaitar d'un sol ús, entre d'altres).

f) Atenció a la salut.

g) Trasllat mèdic d'urgències amb acompanyament.

h) Foment de les relacions de convivència (interpersonals i socials) i de relació amb l'entorn.

i) Foment dels hàbits d'autonomia personal, autoprotecció i conducta.

j) Suport psicopedagògic (programa individual, desenvolupament i manteniment de les activitats de la vida diària, dinamització sociocultural, activitats de lleure).

CVE-DOGC-A-18355049-2018

k) Foment de l'oci i del lleure inclusius a la comunitat.

l) Assessorament i supervisió.

m) Assessorament i suport per a la gestió de l'adquisició d'ajuts tècnics.

n) Atenció conductual.

Serveis opcionals

S'entén que són serveis opcionals tots els que no estan inclosos a l'apartat anterior, que no són necessaris per proveir els serveis que es presten i als quals la persona amb discapacitat o la seva família poden optar voluntàriament i individual perquè li siguin facilitats o no:

1. Tots els que no formen part del programa d'activitats.

2. Préstec d'ajuts tècnics.

3. Productes personals com: les ulleres, la roba, la màquina d'afaitar, etc.

4. Transport per dur a terme activitats que no formin part dels serveis bàsics.

5. Assistència jurídica.

6. Acompanyament per fer gestions i visites.

I, en general, tots els serveis que no estan inclosos a l'apartat de serveis bàsics i que no són necessaris per proveir-los.

Els serveis opcionals s'han de comunicar anualment a la Sub-direcció General de Gestió de Recursos de la Direcció General de Protecció Social, que pot supervisar-ne l'adequació, i se'ls ha de donar la publicitat interna corresponent (com a mínim, al tauler d'anuncis).

Segon

Accés al servei

2.1 L'accés s'ha de produir d'acord amb els criteris que estableix la legislació vigent de serveis socials i són els respectius serveis d'atenció a les persones dels Serveis Territorials del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies o el Consorci de Serveis Socials de Barcelona, els quals, un cop valorat el tipus de servei i de plaça vacant, han d'orientar la derivació de la persona adequada al recurs.

A aquest efecte s'ha d'emetre la resolució corresponent en el marc de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

En cas que l'establiment no tingui disponibilitat de places, ha d'informar en la llista d'accés les persones que ho sol·licitin i que disposin de la resolució corresponent. En cas d'incidència tècnica, els Serveis Territorials o el Consorci de Serveis Socials de Barcelona poden fer el manteniment de la llista d'accés de manera puntual i extraordinària.

2.2 La valoració de l'estat de necessitat del servei i de la seva tipologia correspon als serveis de valoració i orientació dels centres d'atenció a discapacitats de la zona. Aquest procediment s'ha d'entendre separat i independent del que està establert per al reconeixement del grau de discapacitat.

2.3 L'ingrés a l'establiment de la persona dependent comporta l'elaboració del programa individual d'atenció (d'ara endavant, PIA), i la corresponent resolució i notificació, d'acord amb el que estableix la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Tercer

Drets i deures de les persones beneficiàries del servei

3.1 L'entitat ha de complir la normativa vigent aplicable pel que fa a la llibertat d'ingrés en establiment residencial i la protecció de les persones presumptament incapaces, així com les instruccions que dicti el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies per a aquest efecte.

3.2 L'entitat està obligada a vetllar pel respecte dels drets de les persones usuàries que reconeix la legislació i,

CVE-DOGC-A-18355049-2018

especialment, els que recull la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. Aquests drets, entre d'altres, són els següents:

a) Dret a ser tractades, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.

b) Dret a ser respectades pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.

c) Dret a ser tractades amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions culturals, religioses o filosòfiques particulars.

d) Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que les concerneixen.

e) Dret a mantenir la privacitat mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies que el personal o la resta de persones usuàries no cal que coneguin.

f) Dret que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.

g) Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i contestats.

h) Dret a conèixer, tant les persones usuàries com les seves famílies, aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal de l'establiment i la resta de persones usuàries, i que es respectin.

i) Dret a rebre voluntàriament el servei social.

j) Dret a no ser sotmeses a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que hi hagi perill imminent per a la seva pròpia seguretat física o per a la de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades han de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona usuària.

k) Dret a considerar com al seu domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.

l) Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.

m) Dret a accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat.

3.3 Garantir també els drets lingüístics de les persones usuàries, en els termes que estableix la normativa vigent aplicable i, particularment, el dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en la seva condició de persones usuàries o consumidores de béns, productes i serveis.

3.4 La persona usuària i la seva família han d'observar les normes de funcionament i convivència i tenir cura de la seva pròpia salut, en els termes que preveu el contracte assistencial que ha de formalitzar l'entitat prestadora del servei, així com la resta de deures recollits a l'article 13 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, com:

a) Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.

b) Complir els acords i comprometre's amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.

c) Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.

d) Comparèixer davant l'Administració quan li sigui requerit.

e) Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.

f) Complir les normes del centre i respectar les instal·lacions.

g) Complir els altres deures que estableixi la normativa.

h) Complir les seves obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.

3.5 S'ha de donar publicitat al tauler d'anuncis dels drets i deures tant de l'entitat com de les persones usuàries.

Quart

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Recursos humans

4.1 Per a la prestació del servei acreditat, l'establiment ha de disposar dels mitjans personals necessaris per cobrir l'horari i els objectius que s'estableixen en aquest apartat, i garantir l'atenció de les persones usuàries.

En tot moment s'ha de garantir la presència física contínua, tal com estableix el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

4.2 Tot el personal que l'entitat contracti per a l'acompliment d'aquesta prestació ha d'estar al seu càrrec, sens perjudici del que preveu el punt 4.8.

4.3 L'entitat queda obligada, pel que fa al personal que designi per a la prestació del servei acreditat, al compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, de Seguretat Social, fiscal, sanitària i de seguretat i salut laboral, com també de les que es promulguin durant la seva execució, i la resta de condicions que s'especifiquen en aquest annex. Així mateix, ha de vetllar per la formació de tot el seu personal i promoure-la.

4.4 L'entitat és la responsable de la selecció i la formació del personal i de les activitats de reciclatge professional. En qualsevol cas, el personal d'atenció directa ha de ser seleccionat, com a condició bàsica, per la seva maduresa personal i ha de disposar d'una formació tècnica que cobreixi, com a mínim, els perfils professionals que estableix la plantilla de recursos humans.

4.5 L'entitat ha de disposar d'un programa anual de formació contínua i d'actualització sobre les tècniques d'atenció a les persones usuàries, adreçat als professionals de l'establiment en els seus diferents àmbits d'actuació, i aplicar-lo.

4.6 L'entitat es compromet a cobrir els llocs de treball en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes del personal, períodes de vacances o altres causes anàlogues. S'ha d'implantar un programa de prevenció de l'absentisme i de seguiment de les baixes.

4.7 En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin els treballadors i les treballadores a causa de l'exercici de les seves tasques, l'entitat ha de complir el que disposen les normes vigents, sota la seva responsabilitat, sense que això repercuteixi de cap manera en el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

4.8 L'entitat pot subcontractar la prestació de serveis sempre que es comuniqui al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, a excepció dels serveis d'assistència a les activitats de la vida diària que efectuï el personal cuidador, la direcció tècnica i el personal responsable higienicosanitari, que han d'estar en plantilla.

4.9 Requeriments mínims dels professionals d'atenció directa:

Es considera personal d'atenció directa els professionals amb titulació adient per donar l'atenció personal, sanitària, psicològica i social, a més de la persona responsable de la direcció tècnica de l'equipament.

4.9.1 Ràtio de personal necessària de serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat intel·lectual o física segons la intensitat de suport.

La ràtio mínima de personal d'atenció directa per assolir el model funcional, segons la intensitat de suport, ha de ser la que s'estableix a l'annex 2 del Decret 318/2006, de 25 de juliol, dels serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat, i d'acord amb el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011.

Així mateix, és aplicable el que estableix l'annex 2 de l'Ordre BSF/127/2012, de 9 de maig, per la qual s'actualitzen el cost de referència, el mòdul social i el copagament, així com els criteris funcionals de les prestacions de la Cartera de serveis socials per a l'exercici 2012, sempre que es mantingui la presència de tots els grups professionals.

Servei residencial per a persones amb discapacitat intel·lectual

S'ha de disposar d'una atenció global mínima de personal d'atenció directa de:

a) Suport extens: 1.307 hores/persona usuària/any. Amb la distribució de professionals següent: la persona responsable de la direcció tècnica, 1/60; el treballador o la treballadora social, 1/240; el personal de psicologia o pedagogia, 1/30; el personal de psiquiatria o neurologia, 1/360; el personal mèdic generalista, 1/240; el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de dia (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/5,5; el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de nit (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/20; personal d'infermeria, 1/30, i fisioterapeutes, 1/60.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

b) Suport extens amb trastorn de conducta: 1.462 hores/persona usuària/any. Amb la distribució de professionals següent: la persona responsable de la direcció tècnica, 1/30; el treballador o la treballadora social, 1/240; el personal de psicologia o pedagogia, 1/30; el personal de psiquiatria o neurologia, 1/120; el personal mèdic generalista, 1/300; el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de dia (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/5; el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de nit (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/15, i el personal d'infermeria, 1/30.

c) Suport generalitzat: 1.307 hores/persona usuària/any. Amb la distribució de professionals següent: la persona responsable de la direcció tècnica, 1/60; el treballador o la treballadora social, 1/240; el personal de psicologia o pedagogia, 1/30; el personal de psiquiatria o neurologia, 1/360; el personal mèdic generalista, 1/240; el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de dia (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/5,5; el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de nit (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/20; personal d'infermeria, 1/30, i fisioterapeutes, 1/60.

d) Suport generalitzat per a persones amb problemes de salut o de salut mental afegits: 1.514 hores/persona usuària/any. Amb la distribució de professionals següent: la persona responsable de la direcció tècnica, 1/60; el treballador o la treballadora social, 1/240; el personal de psicologia o pedagogia, 1/30; el personal de psiquiatria o neurologia, 1/120; el personal mèdic generalista, 1/240; el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de dia (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, el personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/4,5; el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de nit (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatius i assimilats), 1/20, i personal d'infermeria, 1/30.

Pel que fa al personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), la ràtio s'ha de garantir en presència física 365 dies l'any.

Pel que fa a la resta de professionals d'atenció directa, s'ha de garantir que el còmput anual d'hores de cadascun es distribueix uniformement i amb freqüència setmanal.

En funció de les característiques de les persones usuàries, es poden variar les tipologies de personal, respectant les categories, o el nombre d'hores, sempre que es respecti el còmput.

La responsabilitat de l'organització higienicosanitària pot recaure en el personal que presta l'atenció sanitària. En aquest cas, la seva dedicació s'ha de computar de manera conjunta, a l'efecte de la dedicació que preveu l'article 20.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

Servei residencial per a persones amb discapacitat física

S'ha de disposar d'una atenció global mínima de personal d'atenció directa de:

a) Suport extens: 1.170 hores/persona usuària/any. Amb la distribució de professionals següent: la persona responsable de la direcció tècnica, 1/60; el treballador o la treballadora social, 1/120; fisioterapeutes, 1/60; personal de neurologia o psiquiatria, 1/480; el personal mèdic generalista, 1/240; el personal d'infermeria, 1/60; el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de dia (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/5, i el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de nit (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/30.

b) Suport generalitzat: 1.496 hores/persona usuària/any. Amb la distribució de professionals següent: la persona responsable de la direcció tècnica, 1/60; el treballador o la treballadora social, 1/120; fisioterapeutes, 1/60; el personal de psiquiatria i neurologia, 1/240; el personal mèdic generalista, 1/240; el personal d'infermeria, 1/30; el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de dia (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/5, i el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de nit (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/15.

Pel que fa al personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), la ràtio s'ha de garantir en presència física 365 dies l'any.

Pel que fa a la resta de professionals d'atenció directa, s'ha de garantir que el còmput anual d'hores de cadascun es distribueix uniformement i amb freqüència setmanal.

En funció de les característiques de les persones usuàries, es poden variar les tipologies de personal, respectant les categories, o el nombre d'hores, sempre que es respecti el còmput.

Es considera personal d'atenció directa els professionals amb la titulació adient per donar atenció personal, sanitària, psicològica i social, a més de la persona responsable de la direcció tècnica de l'equipament.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

La responsabilitat de l'organització higienicosanitària pot recaure en el personal que presta l'atenció sanitària. En aquest cas, la seva dedicació s'ha de computar de manera conjunta, a l'efecte de la dedicació que preveu l'article 20.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

4.9.2 La persona responsable de la direcció tècnica.

L'establiment ha de comptar amb una persona amb capacitació professional responsable de la direcció tècnica o la coordinació del centre. Aquesta figura és fonamental, perquè ha de conjugar la vessant tècnica dels tractaments i l'espontaneïtat del tracte que han de rebre les persones usuàries amb un suport psicològic adequat als treballadors i treballadores, i mantenir alhora l'estructura dinàmica del centre.

La persona responsable de la direcció tècnica ha de dirigir el servei d'atenció que han de rebre les persones usuàries, amb independència que pugui dur a terme altres funcions d'organització i administratives. La seva absència ha d'estar coberta, en tot moment, per la persona en qui delegui.

Les persones responsables de la direcció tècnica dels serveis de centres residencials han d'estar en possessió d'una titulació mínima de diplomatura universitària de grau mitjà, preferentment, en l'àmbit de les ciències socials i de la salut.

La seva dedicació ha de ser com a mínim la que preveu l'article 20.3 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials,.

A més de les funcions que preveu l'article 20 del Decret 284/96, de 23 de juliol, la persona responsable de la direcció tècnica ha de:

a) Vetllar pel compliment de tots els requisits que estableix la normativa vigent i els que descriu aquesta Ordre.

b) Elaborar la memòria anual que li sol·liciti el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, en què s'avaluï, amb criteris objectius, el grau de qualitat dels serveis i el grau de satisfacció dels residents. Participar en l'avaluació i gestió del centre.

c) Garantir, durant les hores de prestació del servei, una atenció integral de qualitat, amb confort i seguretat, per a la totalitat dels residents.

d) Promoure la formació contínua i el reciclatge de tot el personal que presta serveis a l'establiment, i facilitar l'accés a la formació.

e) Garantir la prestació correcta del servei, el compliment del reglament de règim intern, les obligacions de les persones usuàries i la lliure voluntat d'ingrés o de permanència a l'establiment i el respecte als seus drets.

f) Donar resposta escrita a les queixes o als suggeriments que presentin per escrit les persones usuàries o les seves famílies. Informar les famílies de tots els temes que els resultin d'interès.

g) Garantir la fiabilitat de les dades que sol·liciti el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

4.9.3 El responsable higienicosanitari.

L'establiment ha de disposar d'una persona responsable de la higiene sanitària, amb titulació idònia (grau o llicenciatura en Medicina o grau o diplomatura en Infermeria), que en garanteixi una organització higienicosanitària correcta.

La dedicació del responsable higienicosanitari en residència assistida ha de ser de jornada completa a partir de 100 places, o proporció equivalent. La dedicació mínima no pot ser inferior a 5 hores setmanals.

Aquesta persona responsable pot ser la mateixa que s'encarregui de la direcció, sempre que disposi de la titulació adequada i sempre que la dedicació horària sigui compatible.

En cas que es compaginin les dues activitats, la seva dedicació s'ha de computar de manera conjunta, a l'efecte de la dedicació que preveu l'article 20.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

Les persones responsables de l'organització higienicosanitària que per qualsevol motiu deixin de prestar aquests serveis n'han d'informar immediatament la Inspecció de Serveis Socials.

A més del que disposa l'article 20.4 del Decret 284/1996, la persona responsable de la higiene sanitària de l'establiment està obligada a:

a) Supervisar i controlar tots els procediments terapèutics aplicables a les persones usuàries, així com la distribució i manipulació adequades dels medicaments per part del personal cuidador.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

b) Contribuir, juntament amb la direcció de l'establiment, a la millora de la qualitat assistencial.

c) Proposar les mesures destinades a prevenir el deteriorament físic i psíquic de les persones usuàries i fer-ne el seguiment.

d) Dur un registre actualitzat de persones usuàries amb incontinència d'esfínters i la mesura o dispositiu més idoni per atendre-les correctament.

e) Dur un registre actualitzat de persones usuàries amb nafres per decúbit, amb indicació de la causa originària, el tractament, la data d'aparició i la data de curació.

f) Dur un registre actualitzat de caigudes de les persones usuàries.

g) Contribuir al disseny dels programes de formació contínua del personal de l'establiment.

Pel que fa a l'atenció mèdica de les persones usuàries durant l'horari en què no hi ha presència física del personal mèdic a la residència i quan sigui necessària, s'ha de proporcionar mitjançant els recursos comunitaris disponibles a aquest efecte en la respectiva àrea bàsica de salut, o bé per mitjans propis o subcontractats; en aquests casos, s'ha de garantir la titulació adequada.

4.9.4 L'equip interdisciplinari

L'equip interdisciplinari està format pels professionals d'atenció directa juntament amb la persona responsable de la direcció tècnica, i fa les funcions següents:

a) Elaborar i seguir el pla d'atenció personal de la persona atesa: revisió anual, seguiment semestral, i sempre que hi hagi variació del seu estat biopsicosocial.

b) Planificar, coordinar i fer el seguiment i l'avaluació de les tasques assistencials.

c) Elaborar i revisar periòdicament els protocols assistencials del centre.

d) Elaborar, dissenyar, supervisar i fer el seguiment del programa general d'activitats del centre.

e) Participar en l'elaboració de la memòria anual d'activitats del centre i altres estudis i treballs, i facilitar les dades relatives a l'àmbit de la seva competència.

f) Participar en l'elaboració del pla de formació.

g) Col·laborar en el programa de voluntariat del centre i fer-ne el seguiment.

4.10 Personal d'atenció indirecta

Per oferir els serveis generals (bugaderia, cuina, neteja, manteniment, administració i direcció), l'establiment ha de disposar del personal i dels protocols necessaris, d'acord amb la normativa vigent.

El personal de cuina ha de disposar de la formació necessària que li possibiliti unes pràctiques correctes d'higiene i manipulació dels aliments en la realització de les seves tasques. A aquest efecte, la persona responsable de la direcció tècnica i la persona responsable de la higiene sanitària de l'establiment residencial han de garantir el compliment de la normativa.

Cinquè

Obligacions de l'entitat per a tots els serveis acreditats

Pel que fa al servei d'acolliment residencial, l'establiment ha de complir les condicions funcionals que estableix el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, i les condicions funcionals que estableix el Decret 318/2006, de 25 de juliol, dels serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat, així com les que es promulguin durant la seva execució.

Durant la vigència de l'acreditació, l'entitat està obligada a:

5.1 Prestar el servei en les millors condicions possibles i amb la continuïtat necessària, d'acord amb els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions normatives que li són aplicables.

5.2 Tenir contractada i mantenir una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei, per sumes assegurades mínimes de 300.000 euros per víctima i de 600.000 euros per

CVE-DOGC-A-18355049-2018

sinistre, d'acord amb el Decret 333/2002, de 19 de novembre, de modificació d'altres decrets en matèria d'obligatorietat de contractació de determinades cobertures d'assegurances.

5.3 Disposar de totes les autoritzacions necessàries per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i abonar tots els impostos, gravàmens i arbitris que afectin l'activitat.

5.4 Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i el seguiment de la prestació del servei per part del Servei de Recursos Aliens de la Direcció General de Protecció Social, així com comunicar per escrit les modificacions que es puguin produir respecte a la situació administrativa i registral de l'entitat o de l'establiment objecte de l'acreditació.

5.5 Comunicar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, amb posterioritat immediata al moment en què es produeixi, qualsevol incidència que afecti el servei que reben les persones usuàries, així com comunicar les baixes i les possibles absències de més de 20 dies.

5.6 Organitzar i gestionar per si mateixa el servei acreditat, de conformitat amb la normativa, les indicacions i les directrius del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

5.7 Garantir els serveis mínims establerts en cas de vaga o situacions anàlogues.

5.8 Aportar, a requeriment de l'Administració, la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística i els indicadors de gestió i altra documentació que es determinin per al seguiment de la prestació del servei.

5.9 Dur a terme les activitats necessàries per mantenir el màxim nivell d'integració social de les persones usuàries al centre, al seu entorn, en les seves relacions personals i familiars i en la seva relació amb la comunitat.

5.10 Elaborar, implantar, mantenir i revisar el pla d'autoprotecció del centre o d'emergència, segons el cas, d'acord amb el Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.

5.11 Establir els mecanismes d'informació i de participació de les persones usuàries o dels seus representants legals i constituir, a més, un consell de participació d'acord amb el que preveu el Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.

5.12 Assumir les obligacions de guarda de les persones usuàries durant l'horari de prestació dels serveis.

5.13 Custodiar la correspondència, els oficis i informes que es tramitin entre el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i l'equipament social, i també tots els documents referents a les persones ateses.

5.14 Lliurar un rebut mensual a totes les persones ateses per l'import total i desglossat d'acord amb les diferents aportacions econòmiques, i fer el seguiment del pagament.

5.15 Posar en coneixement del Ministeri Fiscal o de l'autoritat judicial que correspongui qualsevol cas d'existència de possibles causes d'incapacitació d'una persona (article 200 del Codi civil), d'acord amb les instruccions que facilita el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. La persona responsable de la direcció tècnica ha d'exercir temporalment la guarda de fet de la persona afectada, en cas que no hi hagi cap familiar ni altres persones que l'exerceixin, mentre el jutge no determini la persona o la institució tutelar que ha d'exercir-la.

5.16 Complir el contingut de les instruccions sobre la protecció de drets, la llibertat d'ingrés i la legislació de les persones presumptament incapaces.

5.17 Disposar, per a cada servei acreditat, de la documentació indicada a continuació, i acreditar-la a requeriment de l'Administració:

a) la memòria de gestió,

b) els estats financers anuals auditats,

c) el justificant de pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'any en curs, així com la resta de documentació que li sigui requerida.

Aquesta documentació es pot requerir des de l'any següent al de l'acreditació i en els anys successius durant el període de vigència de l'acreditació.

La Direcció General de Protecció Social pot efectuar, en qualsevol moment, les comprovacions que consideri adients sobre la veracitat de la documentació, així com comprovar el sistema de gestió o millora de la qualitat, tant pels seus propis òrgans com per mitjà de la Inspecció de Serveis Socials.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

5.18 Aplicar la normativa en matèria de protecció del medi ambient, en l'execució de la prestació del servei.

5.19 Utilitzar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de la prestació del servei acreditat com a entitat acreditada. També ha d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de la prestació del servei.

Així mateix, l'entitat assumeix l'obligació de destinar per a la prestació del servei acreditat els mitjans i el personal que resultin adients per assegurar que les prestacions objecte del servei es podran dur a terme en català. A aquest efecte, el personal que, si escau, pugui relacionar-se amb el públic ha de tenir un coneixement de la llengua suficient per desenvolupar de manera fluida i adequada les tasques d'atenció, informació i comunicació en llengua catalana.

En tot cas, l'entitat i, si escau, les empreses subcontractistes queden subjectes durant la prestació del servei a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, i de les disposicions que la despleguen.

5.20 Posar en coneixement de la Direcció General de Protecció Social qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que l'entitat faci pel que fa a la prestació del servei acreditat.

5.21 Disposar d'un sistema informàtic per a la gestió integral del centre.

5.22 Incorporar la perspectiva de gènere en l'elaboració i la presentació del treball contractat, i evitar els elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge i la imatge.

5.23 Comunicar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o l'establiment.

5.24 Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que, si escau, tinguin lloc, inclosos els que hagin ocasionat el personal i les persones usuàries durant el desenvolupament del servei.

5.25 Facilitar els processos de transició de les persones usuàries que ho desitgin cap a serveis de vida independent, que permetin la seva inclusió a la comunitat i l'autodeterminació en el seu projecte de vida.

Sisè

Organització funcional

6.1 L'establiment ha de complir les condicions funcionals que estableix el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

6.2 Els serveis objecte d'aquesta acreditació han de disposar d'un reglament de règim intern (d'acord amb el que preveu el Decret 284/1996, de 23 de juliol), elaborat amb la participació de les persones usuàries, els seus representants i els professionals que intervenen en les activitats, una còpia del qual s'ha de lliurar a les persones usuàries en el moment que ingressin, i que, a més, s'ha d'exposar en un lloc ben visible de l'establiment.

6.3 El centre ha de disposar dels protocols que estableix l'article 18.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, aplicats al funcionament propi, que han de recollir la pràctica diària i real de l'establiment, i a més aquests altres:

a) Protocol de neteja que garanteixi la higiene correcta de l'establiment i el seu parament.

b) Protocol de bugaderia que garanteixi la neteja i el repàs correctes de tota la roba personal i també de l'aixovar de l'establiment.

c) Protocol d'alimentació que garanteixi una nutrició correcta, que sigui variada i que inclogui les diferents dietes que puguin ser necessàries per prescripció mèdica.

d) Protocol d'acompanyament a la mort.

e) Altres protocols addicionals per a l'atenció assistencial.

6.4 Pel que fa als registres, s'han de disposar dels que estableix l'article 18.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, degudament documentats, així com del registre de les persones usuàries, on han de constar les altes (amb el seu emplaçament) i les baixes (amb indicació de la data i el motiu). En cas de decés a l'establiment, s'han de fer constar la causa primària i secundària i la signatura del responsable higienicosanitari.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

6.5 Disposar d'un tauler d'anuncis, en lloc visible, en el qual s'exposin:

a) L'autorització de l'establiment o servei.

b) El reglament de règim intern.

c) L'organigrama de l'establiment, on es mostrin les diferents àrees funcionals i serveis de l'establiment, els seus responsables i la seva dependència organitzativa.

d) L'horari d'atenció a les persones usuàries i als seus familiars per part de la direcció tècnica i del responsable higienicosanitari.

e) Els drets i deures de les persones usuàries.

f) L'horari d'informació als familiars de les persones responsables de les diferents àrees d'assistència.

g) L'horari de visites.

h) L'organització horària dels serveis generals que es presten, com els horaris dels serveis de menjador o podologia.

i) El calendari setmanal i mensual amb l'horari de les activitats.

j) Les instruccions per a casos d'emergència.

k) Els preus dels serveis opcionals.

l) Un avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació i sobre la possibilitat de reclamar directament al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

m) Qualsevol altra instrucció o notificació dictada per l'Administració de la qual s'hagi ordenat la publicació al tauler.

n) El calendari anual d'activitats.

6.6 Per a cada persona usuària s'ha de confeccionar un programa individual de rehabilitació, ajustat a les necessitats globals de la persona, explicitat en un dossier en el qual s'han de registrar els informes, les avaluacions i el programa. En el moment de l'ingrés s'ha de fer una valoració completa.

6.7 Elaborar un programa d'activitats, amb calendari, mètodes, tècniques d'execució i sistemes d'avaluació, adreçades a la prevenció, detecció, tractament i contenció del deteriorament físic, psíquic i social, així com per al manteniment del màxim nivell d'integració social de la persona usuària en el seu entorn, en les seves relacions personals i familiars i en la seva relació amb la comunitat, d'acord amb l'article 18.4 del Decret 284/1996.

6.8 Prestar el servei de manutenció i menjador, d'acord amb les prescripcions mèdiques precises, especificades en el protocol d'alimentació. Així mateix, s'han de publicar en un lloc adient els menús programats per al mes següent, dividit per setmanes, de manera que les persones usuàries tinguin coneixement del menú del dia. La programació ha de tenir el vistiplau del responsable higienicosanitari.

6.9 Tenir a disposició de les persones usuàries i dels seus familiars els fulls normalitzats de reclamacions del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

6.10 Establir un horari d'informació a les persones usuàries, els seus familiars o altres persones obligades, tasca que han de dur a terme la persona responsable de la direcció tècnica i la persona responsable de la higiene sanitària.

6.11 Facilitar al màxim les sortides de la persona usuària, així com les visites dels seus familiars o coneguts. L'horari de visites ha de ser ampli, flexible i adequat a les necessitats individuals i col·lectives. En cap cas no pot ser inferior a 10 hores diàries, llevat dels casos en què hi hagi contraindicació mèdica.

6.12 Formalitzar, amb cadascuna de les persones usuàries, el corresponent contracte assistencial que estableix el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, que recull el contingut obligatori de les parts.

En qualsevol cas, pel que fa a les persones usuàries, les condicions del contracte assistencial prevalen sobre el contingut del reglament de règim intern del centre.

Setè

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Edifici i instal·lacions

7.1 L'establiment i els serveis han de complir la normativa vigent en matèria d'edificació, instal·lacions i seguretat.

7.2 Les condicions materials que estableix el Decret 318/2006 només són exigibles als establiments registrats amb posterioritat a l'entrada en vigor d'aquest Decret, excepte els punts següents, que són aplicables a tots els equipaments:

7.3 Els accessos a l'establiment i els recorreguts principals interiors han d'estar adaptats a la utilització per part de persones amb mobilitat reduïda.

7.4 El nombre de llits per habitació no pot excedir de dos.

7.5 En el cas d'establiments residencials per a persones amb discapacitat física, tots els banys han de ser adaptats i, en cas de persones amb discapacitat intel·lectual, hi ha d'haver un bany adaptat (lavabo, vàter i dutxa) per cada quatre persones usuàries o fracció.

7.6 La medicació ha d'estar degudament guardada en un armari o, quan calgui, a la nevera, fora de l'abast de les persones residents o visitants.

Vuitè

Règim econòmic

8.1 El sistema de facturació s'ha de determinar mitjançant una instrucció del secretari general del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

8.2 La tarifa és la que estableix la Cartera de serveis socials, prorrogada per la Llei 4/2017, del 28 de març, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2017, que a la data d'entrada en vigor d'aquesta Ordre és la següent:

8.2.1 Residència per a persones amb discapacitat intel·lectual

a) Suport extens: 100,20 euros/estada.

b) Suport extens més trastorns de conducta: 115,20 euros/estada.

c) Suport generalitzat: 100,20 euros/estada.

d) Suport generalitzat més problemes de salut o de salut mental afegits: 109,45 euros/estada.

8.2.2 Residència per a persones amb discapacitat física.

a) Suport extens: 94,18 euros/estada.

b) Suport generalitzat: 101,76 euros/estada.

8.3 S'habilita l'entitat perquè pugui realitzar el cobrament de l'aportació econòmica dels usuaris, per compte i en nom del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, en la quantia i els límits legalment i reglamentàriament establerts. Les quantitats recaptades per l'entitat en concepte d'aportacions dels usuaris s'han de deduir de la facturació que l'entitat presenti, d'acord amb les instruccions de facturació.

Apartat B

Condicions relatives a l'organització i al funcionament del servei de llar residència per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o física

Primer

Definició, persones destinatàries i objectius

Definició: servei d'acolliment residencial, amb caràcter temporal o permanent, substitutori de la llar i d'assistència a les activitats bàsiques de la vida diària destinat a persones amb discapacitat intel·lectual i/o

CVE-DOGC-A-18355049-2018

física que necessiten diferents tipus de suport.

Persones destinatàries: les persones destinatàries del servei són persones amb discapacitat intel·lectual i/o física, que necessiten diferents tipus de suport i un servei substitutori de la llar.

Aquest servei es presta de manera personalitzada, en atenció a la necessitat de la persona amb discapacitat. Els nivells de suport varien en funció de les necessitats d'atenció de cada persona i es valoren tant aspectes d'habilitats i capacitats personals com els relatius a les alteracions físiques o als trastorns de conducta.

Objectius:

a) Facilitar un entorn substitutiu de la llar adequat i adaptat a les necessitats d'assistència al conjunt de les activitats de la vida diària, atenent les necessitats individuals de rehabilitació i terapèutiques.

b) Proporcionar una bona qualitat de vida a les persones usuàries i atendre totes les seves necessitats individuals, mitjançant els tractaments corresponents.

c) Afavorir el manteniment o la recuperació del màxim grau d'autonomia personal i social.

Condicions funcionals

El servei de llar residència s'ha de prestar de dilluns a divendres des de les 17 fins a les 9 hores de l'endemà i les 24 hores els dies festius, caps de setmana, vacances i en cas de malaltia.

Les persones usuàries de la llar han d'assistir a un recurs diürn perquè puguin assolir, dins les possibilitats de cadascú i a través d'un programa individualitzat d'atenció, la integració social i laboral.

Serveis bàsics

Els serveis d'acolliment en llar residència per a persones amb discapacitat han d'oferir els serveis bàsics que estableix la normativa vigent i, més concretament:

a) Allotjament.

b) Acolliment.

c) Manutenció (esmorzar, berenar i sopar en horari ordinari i tots els àpats quan l'atenció és de 24 hores). En cas de malaltia, la persona usuària no ha d'abonar el dinar al servei diürn i l'ha de pagar a la llar residència.

d) Supervisió o suport a la cura personal i a les activitats de la vida diària:

1. Supervisió i suport per a la higiene personal (banyar-se, dutxar-se, rentar-se el cap, pentinar-se, tallar-se les ungles, afaitar-se i depilar-se) i per vestir-se, enllitar-se, etc.

2. Supervisió i suport per als àpats (manejar coberts i estris, manejar gerres i gots, tallar la carn...) i provisió del material necessari per als àpats: estris adaptats...

3. Serveis de bugaderia i de repàs de la roba personal.

4. Administració de la medicació.

5. Atenció conductual en situació de crisi.

e) Provisió de productes d'higiene personal bàsics i de tots els estris de caràcter genèric, necessaris per a la higiene personal (gel, xampú, pasta de dents, crema hidratant i maquineta d'afaitar d'un sol ús).

f) Servei garantit els dies festius i en períodes de vacances, així com l'atenció en supòsit de malaltia.

g) Atenció a la salut.

h) Trasllat mèdic d'urgències amb acompanyament en horari de la llar residència.

i) Foment de les relacions de convivència (interpersonals i socials) i de la relació amb l'entorn.

j) Foment dels hàbits d'autonomia personal, autoprotecció i conducta.

k) Suport psicopedagògic (programa individual, desenvolupament i manteniment de les activitats de la vida diària, dinamització sociocultural, activitats de lleure).

l) Foment de l'oci i del lleure.

m) Assessorament i supervisió.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

n) Assessorament i suport per a la gestió de l'adquisició d'ajuts tècnics.

o) Atenció conductual.

Serveis opcionals

S'entén que són serveis opcionals tots els que no estan inclosos a l'apartat anterior, que no són necessaris per proveir els serveis que es presten i als quals la persona amb discapacitat o la seva família poden optar voluntàriament i individual perquè li siguin facilitats o no:

1. Tots els que no formen part del programa d'activitats.

2. Préstec d'ajuts tècnics.

3. Productes personals com: les ulleres, la roba i la màquina d'afaitar, etc.

4. Transport per dur a terme activitats que no formin part dels serveis bàsics.

5. Assistència jurídica.

6. Acompanyament a gestions i visites.

7. L'àpat: en cas de malaltia, la persona usuària no ha d'abonar el dinar al servei diürn i l'ha de pagar a la llar residència.

I, en general, tots els serveis que no estiguin inclosos a l'apartat de serveis bàsics i que no siguin necessaris per proveir-los.

Els serveis opcionals s'han de comunicar anualment a la Sub-direcció General de Gestió de Recursos de la Direcció General de Protecció Social, que pot supervisar-ne l'adequació, i se'ls ha de donar la publicitat interna corresponent (com a mínim al tauler d'anuncis).

Segon

Accés al servei

2.1 L'accés s'ha de produir d'acord amb els criteris establerts en la legislació vigent de serveis socials i són els respectius serveis d'atenció a les persones dels Serveis Territorials del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies o el Consorci de Serveis Socials de Barcelona els que, un cop valorat el tipus de servei i de plaça vacant, han d'orientar la derivació de la persona adequada al recurs.

A aquest efecte s'ha d'emetre la resolució corresponent en el marc de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

En cas que l'establiment no tingui disponibilitat de places, ha d'informar en la llista d'accés les persones que ho sol·licitin i que disposin de la resolució corresponent. En cas d'incidència tècnica, els Serveis Territorials o el Consorci de Serveis Socials de Barcelona, si escau, poden fer el manteniment de la llista d'accés de manera puntual i extraordinària.

2.2 La valoració de l'estat de necessitat del servei i de la seva tipologia correspon als serveis de valoració i orientació dels centres d'atenció a discapacitats de la zona. Aquest procediment s'ha d'entendre separat i independent del que s'estableix per al reconeixement del grau de discapacitat.

2.3 L'ingrés a l'establiment de la persona dependent comporta l'elaboració del programa individual d'atenció (d'ara endavant, PIA), i la corresponent resolució i notificació, d'acord amb el que estableix la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Tercer

Drets i deures de les persones beneficiàries del servei

3.1 L'entitat ha de complir la normativa vigent aplicable pel que fa a la llibertat d'ingrés en establiment residencial i la protecció de les persones presumptament incapaces, així com les instruccions que dicti el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies per a aquest efecte.

3.2 L'entitat està obligada a vetllar pel respecte dels drets de les persones usuàries que reconeix la legislació i, especialment, els que recull la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Aquests drets, entre d'altres, són els següents:

a) Dret a ser tractades, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.

b) Dret a ser respectades pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.

c) Dret a ser tractades amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions culturals, religioses o filosòfiques particulars.

d) Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que les concerneixen.

e) Dret a mantenir la privacitat mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies que el personal o la resta de persones usuàries no cal que coneguin.

f) Dret que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.

g) Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i contestats.

h) Dret a conèixer, tant les persones usuàries com la seva família, aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal de l'establiment i la resta de persones usuàries, i que es respectin.

i) Dret a rebre voluntàriament el servei social.

j) Dret a no ser sotmeses a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que hi hagi perill imminent per a la seva pròpia seguretat física o per a la de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades han de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona usuària.

k) Dret a considerar com al seu domicili l'establiment residencial on viuen i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.

l) Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.

m) Dret a accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat.

3.3 Garantir també els drets lingüístics de les persones usuàries, en els termes que estableix la normativa vigent aplicable i, particularment, el dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en la seva condició de persones usuàries o consumidores de béns, productes i serveis.

3.4 La persona usuària i la seva família han d'observar les normes de funcionament i convivència i tenir cura de la seva pròpia salut, en els termes que preveu el contracte assistencial que ha de formalitzar l'entitat prestadora del servei, així com la resta de deures que recull l'article 13 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, com:

a) Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.

b) Complir els acords i comprometre's amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.

c) Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.

d) Comparèixer davant l'Administració quan li sigui requerit.

e) Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.

f) Complir les normes del centre i respectar les instal·lacions.

g) Complir els altres deures que estableixi la normativa.

h) Complir les seves obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.

3.5 S'ha de donar publicitat al tauler d'anuncis dels drets i deures tant de l'entitat com de les persones usuàries.

Quart

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Recursos humans

4.1 Per a la prestació del servei acreditat, l'establiment ha de disposar dels mitjans personals necessaris per cobrir l'horari i els objectius que estableix aquest apartat, i garantir l'atenció de les persones usuàries.

En tot moment s'ha de garantir la presència física contínua, tal com estableix el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

4.2 Tot el personal que l'entitat contracti per a l'acompliment d'aquesta prestació ha d'estar al seu càrrec, sens perjudici del que preveu el punt 4.8.

4.3 L'entitat resta obligada, pel que fa al personal que designi per a la prestació del servei acreditat, al compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, de Seguretat Social, fiscal, sanitària i de seguretat i salut laboral, com també de les que es promulguin durant la seva execució, i la resta de condicions que s'especifiquen en aquest annex. Així mateix, ha de vetllar per la formació de tot el seu personal i promoure-la.

4.4 L'entitat és la responsable de la selecció i la formació del personal i de les activitats de reciclatge professional. En qualsevol cas, el personal d'atenció directa ha de ser seleccionat, com a condició bàsica, per la seva maduresa personal i ha de disposar d'una formació tècnica que cobreixi, com a mínim, els perfils professionals que estableix la plantilla de recursos humans.

4.5 L'entitat ha de disposar d'un programa anual de formació contínua i d'actualització sobre les metodologies de suport a les persones usuàries, adreçat als professionals de l'establiment en els seus diferents àmbits d'actuació, i aplicar-lo.

4.6 L'entitat es compromet a cobrir els llocs de treball en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes del personal, períodes de vacances o altres causes anàlogues. S'ha d'implantar un programa de prevenció de l'absentisme i de seguiment de les baixes.

4.7 En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin els treballadors i les treballadores a causa de l'exercici de les seves tasques, l'entitat ha de complir el que disposen les normes vigents, sota la seva responsabilitat, sense que això repercuteixi de cap manera en el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

4.8 L'entitat pot subcontractar la prestació de serveis sempre que es comuniqui al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, a excepció dels serveis d'assistència a les activitats de la vida diària que efectuï el personal cuidador i la direcció tècnica, que han d'estar en plantilla.

4.9 Requeriments mínims de professionals per als serveis de llar residència per a persones amb discapacitat intel·lectual o física necessaris segons la intensitat de suport.

Es consideren personal d'atenció directa els professionals amb titulació adient per donar l'atenció

personal, sanitària, psicològica i social, a més de la persona responsable de la direcció tècnica de l'equipament.

En recursos en els quals s'atenguin exclusivament persones amb suport intermitent, la jornada nocturna pot ser atesa amb servei de teleassistència.

La ràtio mínima de personal d'atenció directa per assolir el model funcional, segons la intensitat de suport, ha de ser la que estableixen l'annex 2 del Decret 318/2006, de 25 de juliol, dels serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat, i el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011.

Així mateix, és aplicable el que estableix l'annex 2 de l'Ordre BSF/127/2012, de 9 de maig, per la qual s'actualitzen el cost de referència, el mòdul social i el copagament, així com els criteris funcionals de les prestacions de la Cartera de serveis socials per a l'exercici 2012.

4.9.1 Servei de llar residència per a persones amb discapacitat intel·lectual

S'ha de disposar d'una atenció global mínima de personal d'atenció directa de:

a) Suport intermitent de 292 hores/persona usuària/any.

b) Suport limitat de 912 hores/persona usuària/any.

c) Suport limitat quan, a més, es requereix atenció especial per problemes de salut mental, comportament o envelliment, de 963 hores/persona usuària/any.

d) Suport extens de 963 hores/persona usuària/any.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

e) Suport extens amb trastorn de conducta de 1.079 hores/persona usuària/any.

f) Suport generalitzat de 977 hores/persona usuària/any.

4.9.2 Servei de llar residència per a persones amb discapacitat física.

S'ha de disposar d'una atenció global mínima de personal d'atenció directa de:

a) Suport intermitent de 430 hores/persona usuària/any.

b) Suport limitat de 1.032 hores/persona usuària/any.

4.10 La persona responsable de la direcció tècnica

L'establiment ha de disposar d'una persona amb capacitació professional responsable de la direcció tècnica o la coordinació del centre. Aquesta figura és fonamental, perquè ha de conjugar la vessant professional dels suports i la dignitat i ètica que han de rebre les persones usuàries amb un suport psicològic adequat als treballadors i treballadores, i mantenir alhora l'estructura dinàmica del centre.

La persona responsable de la direcció tècnica ha de dirigir el servei d'atenció que han de rebre les persones usuàries, amb independència que pugui dur a terme altres funcions d'organització i administratives. La seva absència ha d'estar coberta, en tot moment, per la persona en qui delegui.

Les persones responsables de la direcció tècnica dels serveis de centres residencials han d'estar en possessió d'una titulació mínima de diplomatura universitària de grau mitjà, preferentment, en l'àmbit de les ciències socials i de la salut.

La seva dedicació ha de ser com a mínim la que preveu l'article 20.3 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

A més de les funcions que preveu l'article 20 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, la persona responsable de la direcció tècnica ha de:

a) Vetllar pel compliment de tots els requisits que estableix la normativa vigent i els que descriu aquesta Ordre.

b) Elaborar la memòria anual que li sol·liciti el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, en què s'avaluï, amb criteris objectius, el grau de qualitat dels serveis i el grau de satisfacció dels residents. Participar en l'avaluació i gestió del centre.

c) Garantir durant les hores de prestació del servei una atenció integral de qualitat, respectuosa amb els drets de totes les persones usuàries i eficient en la provisió dels suports necessaris.

d) Promoure la formació contínua i el reciclatge de tot el personal que presta serveis a l'establiment, i facilitar l'accés a la formació.

e) Garantir la prestació correcta del servei, el compliment del reglament de règim intern, les obligacions de les persones usuàries i la lliure voluntat d'ingrés o de permanència a l'establiment i el respecte als seus drets.

f) Donar resposta escrita a les queixes o als suggeriments que presentin per escrit les persones usuàries o les seves famílies. Informar les famílies de tots els temes que els resultin d'interès.

g) Garantir la fiabilitat de les dades que sol·liciti el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

4.11 Personal d'atenció indirecta

Es considera personal d'atenció indirecta el de bugaderia, cuina, neteja, manteniment, administració i direcció.

L'entitat ha de prestar els serveis d'allotjament i alimentació de les persones residents, en conseqüència, ha de vetllar per la seva distribució i acomodament a les habitacions, per la neteja, la higiene i la supervisió de les habitacions i de les zones comunes, pel rentat i la planxada de la roba de les persones residents, i per l'organització, l'emmagatzematge, la conservació i el servei dels diferents àpats.

El personal de cuina ha de disposar de la formació necessària que li possibiliti unes pràctiques correctes d'higiene i manipulació dels aliments en la realització de les seves tasques. A aquest efecte, la persona responsable de l'establiment residencial ha de garantir el compliment de la normativa.

Cinquè

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Obligacions de l'entitat per a tots els serveis acreditats

Pel que fa al servei d'acolliment residencial, l'establiment ha de complir les condicions funcionals que estableix el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, i les condicions funcionals que estableix el Decret 318/2006, de 25 de juliol, dels serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat, així com les que es promulguin durant la seva execució.

Durant la vigència de l'acreditació, l'entitat està obligada a:

5.1 Prestar el servei en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, d'acord amb els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions normatives que li són aplicables.

5.2 Tenir contractada i mantenir una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei, per sumes assegurades mínimes de 300.000 euros per víctima i de 600.000 euros per sinistre, d'acord amb el Decret 333/2002, de 19 de novembre, de modificació d'altres decrets en matèria d'obligatorietat de contractació de determinades cobertures d'assegurances.

5.3 Disposar de totes les autoritzacions necessàries per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i abonar tots els impostos, gravàmens i arbitris que afectin l'activitat.

5.4 Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i el seguiment de la prestació del servei per part del Servei de Recursos Aliens de la Direcció General de Protecció Social, així com comunicar per escrit les modificacions que es puguin produir respecte a la situació administrativa i registral de l'entitat o l'establiment objecte de l'acreditació.

5.5 Comunicar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, amb posterioritat immediata al moment en què es produeixi, qualsevol incidència que afecti el servei que reben les persones usuàries, així com comunicar les baixes i les possibles absències de més de 20 dies.

5.6 Organitzar i gestionar per si mateixa el servei acreditat, de conformitat amb la normativa, les indicacions i les directrius del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

5.7 Garantir els serveis mínims establerts en cas de vaga o situacions anàlogues.

5.8 Aportar, a requeriment de l'Administració, la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística i els indicadors de gestió i altra documentació que es determinin per al seguiment de la prestació del servei.

5.9 Dur a terme les activitats necessàries per mantenir el màxim nivell d'integració social de les persones usuàries al centre, al seu entorn, en les seves relacions personals i familiars i en la seva relació amb la comunitat.

5.10 Elaborar, implantar, mantenir i revisar el pla d'autoprotecció del centre o d'emergència, segons el cas, d'acord amb el Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.

5.11 Establir els mecanismes d'informació i de participació de les persones usuàries o dels seus representants legals i constituir, a més, un consell de participació, d'acord amb el que preveu el Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.

5.12 Assumir les obligacions de guarda de les persones usuàries durant l'horari de prestació dels serveis.

5.13 Custodiar la correspondència, els oficis i informes que es tramitin entre el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i l'equipament social, i també tots els documents referents a les persones ateses.

5.14 Lliurar un rebut mensual a totes les persones ateses per l'import total i desglossat d'acord amb les diferents aportacions econòmiques, i fer el seguiment del pagament.

5.15 Posar en coneixement del Ministeri Fiscal o de l'autoritat judicial que correspongui, qualsevol cas d'existència de possibles causes de modificació de la capacitat d'una persona (article 200 del Codi civil), d'acord amb les instruccions facilitades pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. La persona responsable de la direcció tècnica ha d'exercir temporalment la guarda de fet de la persona afectada, en cas que no hi hagi cap familiar ni altres persones que l'exerceixin, mentre el jutge no determini la persona o la institució tutelar que ha d'exercir-la.

5.16 Complir el contingut de les instruccions sobre la protecció de drets, la llibertat d'ingrés i la legislació de les persones susceptibles de requerir suport per a l'exercici de la seva capacitat d'obrar.

5.17 Disposar, per a cada servei acreditat, de la documentació indicada a continuació, i acreditar-la a

CVE-DOGC-A-18355049-2018

requeriment de l'Administració:

a) la memòria de gestió,

b) els estats financers anuals auditats,

c) el justificant de pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'any en curs, així com la resta de documentació que li sigui requerida.

Aquesta documentació es pot requerir des de l'any següent al de l'acreditació i en els anys successius durant el període de vigència de l'acreditació.

La Direcció General de Protecció Social pot efectuar, en qualsevol moment, les comprovacions que consideri adients sobre la veracitat de la documentació, així com comprovar el sistema de gestió o millora de la qualitat, tant pels seus propis òrgans com per mitjà de la Inspecció de Serveis Socials.

5.18 Aplicar la normativa en matèria de protecció del medi ambient, en l'execució de la prestació del servei.

5.19 Utilitzar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de la prestació del servei acreditat com a entitat acreditada. També ha d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de la prestació del servei.

Així mateix, l'entitat assumeix l'obligació de destinar per a la prestació del servei acreditat els mitjans i el personal que resultin adients per assegurar que les prestacions objecte del servei es podran dur a terme en català. A aquest efecte, el personal que, si escau, pugui relacionar-se amb el públic, ha de tenir un coneixement de la llengua suficient per desenvolupar de manera fluida i adequada les tasques d'atenció, informació i comunicació en llengua catalana.

En tot cas, l'entitat i, si escau, les empreses subcontractistes queden subjectes durant la prestació del servei a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, i de les disposicions que la despleguen.

5.20 Posar en coneixement de la Direcció General de Protecció Social qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que l'entitat faci pel que fa a la prestació del servei acreditat.

5.21 Disposar d'un sistema informàtic per a la gestió integral del centre.

5.22 Incorporar la perspectiva de gènere en l'elaboració i la presentació del treball contractat, i evitar els elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge i la imatge.

5.23 Comunicar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o l'establiment.

5.24 Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que, si escau, tinguin lloc, inclosos els que hagin ocasionat el personal i les persones usuàries durant el desenvolupament del servei.

5.25 Facilitar els processos de transició de les persones usuàries que ho desitgin cap a serveis de vida independent que permetin la seva inclusió a la comunitat i l'autodeterminació en el seu projecte de vida.

Sisè

Organització funcional

6.1 L'establiment ha de complir les condicions funcionals que estableix el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

6.2 Els serveis objecte d'aquesta acreditació han de disposar d'un reglament de règim intern (d'acord amb el que preveu el Decret 284/1996, de 23 de juliol), elaborat amb la participació de les persones usuàries, els seus representants i els professionals que intervenen en les activitats, una còpia del qual s'ha de lliurar a les persones usuàries en el moment que ingressin, i que, a més, s'ha d'exposar en un lloc ben visible de l'establiment.

6.3 El centre ha de disposar dels protocols que estableix l'article 18.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, aplicats al funcionament propi, que han de recollir la pràctica diària i real de l'establiment, i a més aquests altres:

a) Protocol de neteja que garanteixi la higiene correcta de l'establiment i el seu parament.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

b) Protocol de bugaderia que garanteixi la neteja i el repàs correctes de tota la roba personal i també de l'aixovar de l'establiment.

c) Protocol d'alimentació que garanteixi una nutrició correcta, que sigui variada i que inclogui les diferents dietes que puguin ser necessàries per prescripció mèdica.

d) Protocol d'acompanyament a la mort.

e) Altres protocols addicionals per a l'atenció assistencial.

6.4 Pel que fa als registres, s'han de disposar dels que estableix l'article 18.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, degudament documentats, així com del registre de les persones usuàries, on han de constar les altes (amb el seu emplaçament) i les baixes (amb indicació de la data i el motiu). En cas de decés, s'han de fer constar la causa primària i secundària i la signatura del responsable de l'establiment.

6.5 Disposar d'un tauler d'anuncis, en lloc visible, en el qual s'exposin:

a) L'autorització de l'establiment o servei.

b) El reglament de règim intern.

c) L'organigrama de l'establiment, on es mostrin les diferents àrees funcionals i serveis de l'establiment, els seus responsables i la seva dependència organitzativa.

d) L'horari d'atenció a les persones usuàries i els seus familiars per part de la direcció tècnica.

e) Els drets i deures de les persones usuàries.

f) L'horari d'informació als familiars de les persones responsables de les diferents àrees d'assistència.

g) L'horari de visites.

h) L'organització horària dels serveis generals que es presten, com els horaris dels serveis de menjador o podologia.

i) El calendari setmanal i mensual amb l'horari de les activitats.

j) Les instruccions per a casos d'emergència.

k) Els preus dels serveis opcionals.

l) Un avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació i sobre la possibilitat de reclamar directament al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

m) Qualsevol altra instrucció o notificació dictada per l'Administració de la qual s'hagi ordenat la publicació al tauler.

n) El calendari anual d'activitats.

6.6 Per a cada persona usuària s'ha de confeccionar un pla d'atenció personalitzada, ajustat a les necessitats globals de la persona, explicitat en un dossier en el qual s'han de registrar els informes, les avaluacions i el programa. En el moment de l'ingrés s'ha de fer una valoració completa.

6.7 Elaborar un programa d'activitats, amb calendari, mètodes, tècniques d'execució i sistemes d'avaluació, adreçades a la prevenció, detecció, tractament i contenció del deteriorament físic, psíquic i social, així com per al manteniment del màxim nivell d'integració social de la persona usuària, en el seu entorn, en les seves relacions personals i familiars i en la seva relació amb la comunitat, d'acord amb l'article 18.4 del Decret 284/1996.

6.8 Prestar el servei de manutenció i menjador, d'acord amb les prescripcions mèdiques precises, especificades en el protocol d'alimentació. Així mateix, s'han de publicar en un lloc adient els menús programats per al mes següent, dividit per setmanes, de manera que les persones usuàries tinguin coneixement del menú del dia. La programació ha de tenir el vistiplau del responsable corresponent.

6.9 Tenir a disposició de les persones usuàries i dels seus familiars els fulls normalitzats de reclamacions del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

6.10 Establir un horari d'informació a les persones usuàries, els seus familiars o altres persones obligades, tasca que ha de dur a terme la persona responsable de la direcció tècnica.

6.11 Facilitar al màxim les sortides de la persona usuària, així com les visites dels seus familiars o coneguts.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

L'horari de visites ha de ser ampli, flexible i adequat a les necessitats individuals i col·lectives.

6.12 Formalitzar, amb cadascuna de les persones usuàries, el corresponent contracte assistencial que estableix el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, que recull el contingut obligatori de les parts.

En qualsevol cas, pel que fa a les persones usuàries, les condicions del contracte assistencial prevalen sobre el contingut del reglament de règim intern del centre.

Setè

Edifici i instal·lacions

7.1 L'establiment i els serveis han de complir la normativa vigent en matèria d'edificació, instal·lacions i seguretat.

7.2 Les condicions materials que estableix el Decret 318/2006, de 25 de juliol, només són exigibles als establiments registrats amb posterioritat a l'entrada en vigor d'aquest Decret, excepte els punts següents, que són aplicables a tots els equipaments:

7.3 Els accessos a l'establiment i els recorreguts principals interiors han d'estar adaptats a la utilització per part de persones amb mobilitat reduïda.

7.4 El nombre de llits per habitació no pot excedir de dos.

7.5 En el cas d'establiments residencials per a persones amb discapacitat física, tots els banys han de ser adaptats i, en cas de persones amb discapacitat intel·lectual, hi ha d'haver un bany adaptat (lavabo, vàter i dutxa) per cada quatre persones usuàries o fracció.

7.6 La medicació ha d'estar degudament guardada en un armari o, quan calgui, a la nevera, fora de l'abast de les persones residents o visitants.

Vuitè

Règim econòmic

8.1 El sistema de facturació s'ha de determinar mitjançant una instrucció del secretari general del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

8.2 La tarifa és la que estableix la Cartera de serveis socials, prorrogada per la Llei 4/2017, del 28 de març, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2017, que a la data d'entrada en vigor d'aquesta Ordre és la següent:

8.2.1 Llar residència discapacitat intel·lectual:

a) Suport intermitent: 37,77 euros/estada.

b) Suport limitat: 69,23 euros/estada:

c) Suport extens/limitat amb trastorn de conducta: 73,39 euros/estada.

d) Suport generalitzat: 74,33 euros/estada.

e) Suport extens més trastorns de conducta: 79,73 euros/estada.

8.2.2 Llar residència discapacitat física:

a) Suport intermitent: 31,53 euros/estada.

b) Suport limitat: 61,54 euros/estada.

8.3 S'habilita l'entitat perquè pugui realitzar el cobrament de l'aportació econòmica de les persones usuàries, per compte i en nom del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, en la quantia i límits legalment i reglamentàriament establerts. Les quantitats recaptades per l'entitat en concepte d'aportacions de les persones usuàries es deduiran de la facturació que l'entitat presenti, d'acord amb les instruccions de facturació.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Annex 3

Condicions relatives a l'organització i el funcionament del servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar

Primer

Definició

Servei que té per objecte contribuir al desenvolupament de la persona beneficiària, per possibilitar-ne l'autonomia.

Segon

Característiques del servei

El servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar, per a persones amb discapacitat física, discapacitat intel·lectual o problemàtica social derivada de malaltia mental que han optat per viure en un habitatge, propi o de lloguer, soles, en parella o amb altres persones, de manera autogestionada i independent, consisteix a prestar-los el suport personal necessari per promoure'n la integració social.

2.1 Persones destinatàries del servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar

Poden beneficiar-se del servei les persones amb discapacitat física o intel·lectual, o persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental que vulguin viure soles o amb altres persones, i que necessitin suport personal per al desenvolupament d'una vida autònoma, i les persones sordcegues que vulguin viure soles o amb altres persones, i que necessitin suport diari a la llar però no els calgui la presència permanent d'un cuidador o cuidadora.

Quan la persona amb discapacitat convisqui amb altres persones, no hi pot haver més de quatre persones beneficiàries d'aquesta prestació al seu domicili.

Les persones beneficiàries han de reunir els requisits següents:

a) Tenir reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33% o ser beneficiàries d'una pensió de la Seguretat Social d'incapacitat permanent en el grau de total, absoluta o gran invalidesa, o ser pensionista de classes passives que tinguin reconeguda una pensió de jubilació o de retir per incapacitat permanent per al servei o inutilitat, d'acord amb l'article 4.2 del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.

b) Tenir entre 18 i 65 anys.

Excepcionalment, es pot modificar el criteri d'edat de la població destinatària en els casos en què les persones usuàries siguin més grans de 65 anys i, tot i complir la resta de requisits, es trobin en una situació excepcional i tècnicament valorada, justificada amb un informe del cap o la cap del Servei d'Atenció a les Persones competent o del cap o la cap del Servei de Coordinació Territorial dels Serveis Territorials a les Terres de l'Ebre, competent en la resolució de l'expedient.

c) Del grau de discapacitat igual o superior al 33%, almenys un 25% de la discapacitat ha d'estar causat per una mateixa patologia. En els casos de discapacitat intel·lectual no s'exigeix aquest requisit del 25% per a una única patologia.

d) Tenir valorada la situació de dependència, d'acord amb la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

e) Poder desenvolupar les activitats de la vida diària amb el suport previst i ajustat a les seves necessitats.

f) Poden beneficiar-se d'aquest servei les persones que convisquin amb algun familiar en els supòsits següents:

Convivència de la persona beneficiària amb un o tots dos progenitors sempre que tinguin reconegut un grau de dependència igual o superior al grau I.

Convivència de la persona beneficiària amb fills menors de 18 anys o majors d'edat amb un grau reconegut de dependència igual o superior al grau I.

Convivència de la persona beneficiària amb cònjuge o persona assimilada amb un grau de dependència igual o

CVE-DOGC-A-18355049-2018

superior al grau I.

g) Acreditar la idoneïtat del servei de suport personal d'acord amb les condicions següents:

Persones amb discapacitat física i persones sordcegues que hagin estat valorades amb una puntuació mínima d'1 i màxima de 24 del barem de la dependència i amb un nivell de suport màxim de supervisió.

No tenir reconeguda la situació de dependència amb un grau II o grau III.

Per valorar la idoneïtat també s'ha de tenir en compte la puntuació obtinguda en els barems específics que utilitzen els equips de valoració i orientació, que són els següents:

g.1 Barem del servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar per a persones amb discapacitat intel·lectual.

L'instrument de valoració per a l'orientació en el servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar consta de dos apartats.

Per accedir al servei de suport s'ha d'estar en el perfil d'inclusió de cadascun dels barems (1 i 2).

g.1.1 Adaptació personal i social.

Convivència:

a) Dificultat greu en les relacions interpersonals.

b) Hàbits inacceptables, actitud agressiva. Dificultats d'adaptació a l'entorn.

c) El seu nivell de convivència està adaptat al seu entorn social habitual.

Autoprotecció:

a) Incapaç d'evitar perills, necessita supervisió constant.

b) Requereix supervisió constant en ambient controlat.

c) No requereix supervisió constant en ambient controlat.

Conducta social:

a) Incapaç d'evitar perills, necessita protecció constant.

b) Coneixement limitat de normes i costums. No té responsabilitat ni autonomia.

c) Pot adaptar-se a normes especials adequades a situacions o ambients especials.

Autosuficiència psíquica:

a) Incapacitat greu o total per organitzar-se i fer front a situacions habituals.

b) Incapacitat per fer front a situacions no habituals.

Salut mental:

a) Presenta algun trastorn mental que interfereix de manera determinada en la seva convivència o adaptació i autonomia.

b) A causa d'alguna característica de la personalitat o alguna alteració psicopatològica pot necessitar un suport específic per millorar la convivència i la seva adaptació i autonomia.

c) No presenta cap característica de la personalitat o alteració psicopatològica que pugui interferir en la seva convivència o en la seva pròpia adaptació i autonomia.

El perfil d'inclusió en el servei en aquest apartat és: puntuació de C en convivència, autoprotecció i conducta social, B en autosuficiència psíquica i B o C en salut mental.

g.1.2 Autonomia personal i habilitats acadèmiques i funcionals. Situació laboral i salut.

a) Autonomia personal.

Utilització del transport públic:

Fa servir el transport públic correctament en la majoria de les ocasions: 1 punt.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Fa servir el transport públic només en recorreguts habituals i fixos: 2 punts.

Incapacitat en la utilització de transport públic: 4 punts.

Coneixement del valor dels diners:

Coneix el valor dels diners i compra sense equivocar-se en compres senzilles i habituals: 1 punt.

Coneix el valor dels diners i pot fer el càlcul aproximat del canvi: 2 punts.

No coneix el valor dels diners: 4 punts.

Coneixement de les hores i orientació en el temps:

Entén bé qualsevol tipus de rellotge, però pot tenir dificultats per planificar i organitzar-se en el temps: 1 punt.

Coneix les hores i entén algun tipus de rellotge concret: 2 punts.

No entén cap tipus de rellotge. Orientació global en el temps: 4 punts.

b) Habilitats acadèmiques i funcionals.

Lectura i escriptura:

Té una comprensió lectora senzilla i pot escriure un text curt i senzill: 1 punt.

Té una comprensió lectora funcional, pot llegir i entendre una nota senzilla o els rètols en el supermercat i escriure una nota senzilla: 2 punts.

No té assolida la lectoescriptura: 4 punts.

Càlcul elemental:

Pot resoldre problemes aritmètics senzills: 1 punt.

Pot resoldre sumes i restes senzilles: 2 punts.

No té assolit el càlcul elemental: 4 punts.

c) Situació laboral.

És susceptible d'integració laboral en una empresa ordinària i/o un centre especial de treball (CET):

1 punt.

És susceptible de ser contractat en un CET o d'assistir a un servei de centre de dia ocupacional d'inserció (SOI): 2 punts.

Orientat a un servei de centre de dia de teràpia ocupacional (STO): 2 punts.

d) Salut física.

Pot presentar una malaltia física que no requereix supervisió contínua: 0 punts.

Presenta una patologia que requereix supervisió contínua: 1 punt.

Presenta una malaltia greu que requereix seguiment intensiu i específic que condiciona notablement la seva vida: excloent.

El professional, en funció del criteri tècnic i en els casos que així es requereixi, pot justificar la idoneïtat o no de la inclusió en el perfil, més enllà de les puntuacions obtingudes.

El perfil d'inclusió en el servei en aquest apartat és el de puntuació màxima: 17 punts.

g.2 Barem del servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental.

L'instrument de valoració per a l'orientació en el servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar consta de dos apartats:

g.2.1 Adaptació personal i social (puntuació màxima 4 punts).

a) Convivència i habilitats relacionals: màxim 1 punt.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Té dificultats greus en les relacions interpersonals, fins i tot amb els més íntims. Té hàbits inacceptables o capteniment agressiu: 2 punts.

Té dificultats de relació amb veïns o amics. Té un comportament poc adaptat o molest: 1 punt.

El seu nivell de convivència s'adapta a l'entorn social habitual: 0 punts.

b) Autoprotecció: màxim 1 punt.

És incapaç d'evitar perills. Necessita supervisió constant: 2 punts.

Requereix supervisió constant en ambient controlat: 1 punt.

No requereix supervisió constant en ambient controlat: 0 punts.

c) Conducta social: màxim 1 punt.

És incapaç d'evitar perills. Necessita protecció constant. No té responsabilitat ni autonomia: 2 punts.

Té coneixement limitat de normes i costums: 1 punt.

Es pot adaptar a normes especials adequades a situacions o ambients especials: 0 punts.

d) Autosuficiència psíquica: màxim 1 punt.

Presenta incapacitat greu o total per organitzar-se i fer front a situacions habituals: 2 punts.

Té dificultats per fer front a situacions no habituals: 1 punt.

És capaç d'adaptar-se a qualsevol situació: 0 punts.

g.2.2 Malaltia o activitat (puntuació màxima 3 punts).

a) Curs de la malaltia o simptomatologia.

Presenta desestabilitzacions periòdiques o persisteix la simptomatologia i interfereix en l'autonomia: 2 punts.

Presenta desestabilitzacions ocasionals o, si persisteix certa simptomatologia residual, aquesta no interfereix gaire en la seva autonomia: 1 punt.

Té tendència a l'estabilitat o presenta simptomatologia compensada en gran manera: 0 punts.

b) Tractament.

No accepta el tractament: 2 punts.

Accepta el tractament però la resposta és poc favorable: 1 punt.

Accepta i segueix el tractament psiquiàtric regularment i la resposta és favorable: 0 punts.

c) Nivell d'activitat.

No pot mantenir cap tipus d'activitat organitzada: 2 punts.

Susceptible d'assistir a un centre de dia o una altra activitat organitzada: 1 punt.

Susceptible de fer activitat laboral protegida o no: 0 punts.

Perfil dins del servei fins a 7 punts. Perfil fora del servei amb més de 7 punts.

Els professionals, en funció del criteri tècnic i en els casos que així es requereixi, poden justificar la idoneïtat o no de la inclusió en el perfil, més enllà de les puntuacions obtingudes.

Les persones amb discapacitat intel·lectual no poden sobrepassar la puntuació màxima de 17 punts del barem específic que s'estableix en aquest annex.

La malaltia de les persones amb discapacitat derivada de malaltia mental ha d'estar estabilitzada a fi i efecte que aquesta no interfereixi en la seva autonomia. Així mateix, no poden superar la puntuació màxima de 7 punts del barem específic.

d) Disposar d'un pla d'atenció personal, elaborat per l'entitat prestadora del servei, amb la participació de la persona i els suports que li siguin necessaris.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

e) No tenir reconegudes altres prestacions econòmiques en concepte de tercera persona o de naturalesa anàloga a les quals pugui tenir dret per qualsevol dels sistemes de protecció públics o privats complementaris de la Seguretat Social, així com les prestacions del Sistema Català de l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència. Només és compatible amb els serveis de les tecnologies de suport i cura en el cas de persones que tenen reconegut un grau I de dependència. És també compatible amb els serveis de centre de dia ocupacional d'inserció (SOI), amb els serveis de centre de teràpia ocupacional (STO) i amb els centres de dia dels serveis d'atenció comunitària.

f) No ser beneficiària dels serveis residencials, els serveis de centre de dia i els serveis d'atenció personal i domiciliària dels ens locals i del Programa d'atenció social a les persones amb discapacitat (PUA) en la seva modalitat de servei.

g) Estar empadronada i residir legalment en un municipi de Catalunya durant cinc anys, dos dels quals han de ser immediatament anteriors a la data de presentació del formulari de sol·licitud, excepte per a les persones que tinguin reconeguda la condició de persones catalanes retornades, d'acord amb la Llei 25/2002, de 25 de novembre, de mesures de suport al retorn dels catalans emigrants i dels seus descendents, i de segona modificació de la Llei 18/1996, a les quals no s'exigeix el període mínim de residència.

La residència contínua es considera interrompuda si es produeixen absències superiors a 90 dies per any.

Les persones que no tinguin la nacionalitat espanyola, o no siguin ciutadans nacionals d'algun dels estats membres de la Unió Europea, han d'acreditar la residència legal mitjançant l'autorització de residència expedida per l'Administració general de l'Estat.

2.2 Objectius

L'objectiu del servei és contribuir al desenvolupament de la persona en les activitats de la vida diària, tant a la seva llar com en la comunitat, i possibilitar-ne l'autonomia. A aquests efectes, es dona suport a la persona en les activitats d'autocura (bàsicament vestir, higiene i alimentació), domèstiques i comunitàries que requereixi, ajudant-la i donant-li suport per planificar i gestionar la seva llar, els seus assumptes administratius i financers, la seva salut i la utilització dels recursos de la comunitat, entre d'altres.

2.3 Condicions funcionals

2.3.1 Els serveis han d'ajustar les seves característiques i funcionament a la tipologia de persones usuàries i complir les condicions funcionals i materials determinades al Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials.

2.3.2 Les entitats titulars del servei han de regular individualment amb cada persona atesa o amb el seu representant legal, el sistema bilateral de deures i drets, mitjançant un contracte assistencial. El contingut d'aquest contracte ha de concretar: les dades personals de les parts, l'objecte del contracte i la vigència, l'horari orientatiu de la prestació del servei, les condicions econòmiques i, si escau, les causes legals d'extinció del contracte.

El contracte assistencial s'ha d'annexar a l'expedient de la persona i s'ha de signar en el termini màxim de tres mesos a comptar de l'accés de la persona al servei i cal fer-ne arribar un exemplar als serveis territorials corresponents.

2.4 Característiques del servei

a) Descripció

Servei que ofereix orientació i suport a les persones amb discapacitat física o intel·lectual o persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental que viuen soles, en parella o amb altres persones (amb un nombre màxim de quatre), que necessiten suport en aspectes relacionats amb l'autodeterminació, el benestar físic o material, les relacions interpersonals, el desenvolupament personal i la inclusió social.

Consisteix en la prestació de suport personal especialitzat, durant un nombre determinat d'hores, per possibilitar l'autonomia de les persones a les quals s'adreça.

Té un paper preventiu, de promoció de l'autonomia personal, i integrador, en tant que facilita la detecció precoç de situacions de risc, contribueix a la millora de la qualitat de vida i es desenvolupa en l'entorn habitual de la persona usuària, i això possibilita una resposta articulada i complementària a altres serveis socials i sanitaris existents per facilitar la continuïtat assistencial.

La tinença de la llar pot correspondre a la mateixa persona usuària, a una de les persones usuàries o a l'entitat prestadora del servei.

b) Condicions funcionals mínimes de l'habitatge

CVE-DOGC-A-18355049-2018

L'habitatge és un factor important en aquest servei, per la qual cosa és necessari garantir les condicions mínimes que permetin desenvolupar la provisió del suport o l'atenció, ja sigui en el domicili particular de la persona beneficiària o en el de l'entitat que presta el servei. En qualsevol cas, ha de disposar de la cèdula d'habitabilitat corresponent.

L'habitatge és el domicili particular de la persona on l'entitat presta el servei de suport i, per tant, ha de disposar de cèdula d'habitabilitat, com qualsevol habitatge particular.

La renda de l'habitatge, si no és de propietat de la persona amb discapacitat, l'adquisició i el cost dels aliments i dels productes de neteja, el manteniment de l'habitatge, la roba, els impostos i assegurances han d'anar a càrrec de les persones usuàries. És responsabilitat de l'entitat donar suport al funcionament correcte de la llar i vetllar per la consecució del dret a la vida independent per part de la persona usuària.

Tercer

Accés al servei

L'accés de les persones usuàries del servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar s'ha de produir d'acord amb els criteris establerts en la legislació vigent de serveis socials i el que estableixi aquest annex.

El Servei de Coordinació Territorial dels Serveis Territorials a les Terres de l'Ebre o els respectius serveis d'atenció a les persones de la resta de Serveis Territorials del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies són els que, a partir de la seva derivació del Centre d'Atenció a Persones amb Discapacitat, han d'orientar la derivació de la persona al servei.

La persona ha de poder triar l'entitat prestadora de servei entre les diferents entitats acreditades, segons el principi de lliure elecció.

Quart

Drets i deures de les persones beneficiàries del servei.

L'entitat està obligada a vetllar pel respecte dels drets de les persones beneficiàries del servei reconeguts a les lleis i, especialment, els següents:

a) Dret que es respecti la seva intimitat.

b) Dret que es respecti la seva presa de decisions, autònoma o amb suports, i el seu lliure desenvolupament de la personalitat (d'acord amb la Convenció de les Nacions Unides i la Llei d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de persones amb discapacitat).

c) Dret a rebre voluntàriament el servei.

d) Dret a rebre la informació en relació amb els aspectes que les concerneixen.

e) Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre la prestació del servei i que siguin contestats.

f) Dret a gaudir d'una atenció personalitzada i contínua, segons indicacions del pla d'atenció personal.

g) Dret a la continuïtat de la prestació del servei en les condicions establertes o convingudes, d'acord amb el contingut del contracte assistencial.

h) Dret a no ser discriminades en el tractament per raó del naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

i) Dret a ser tractades amb el respecte i la consideració deguts a la seva dignitat, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques, i que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.

j) Dret a continuar mantenint amb la màxima fluïdesa possible la relació amb el seu entorn familiar, afectiu i social.

k) Dret a mantenir la confidencialitat de totes les dades pròpies que no cal que siguin conegudes pel personal de suport.

l) Dret que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

m) Dret a conèixer aquests drets i garantir la seva divulgació entre les persones.

n) Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudi dels drets establerts.

Les persones beneficiàries del servei i, si escau, els seus representats legals, estan obligades a facilitar la percepció del servei.

L'incompliment provat per part de les persones beneficiàries del servei i, si escau, de les persones que les representen legalment, de les obligacions esmentades pot comportar la suspensió de la prestació o el seu cessament.

Cinquè

Recursos humans

5.1 El servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar ha de disposar d'un equip de professionals format, com a mínim, per un psicòleg o psicòloga o un pedagog o pedagoga o un psicopedagog o psicopedagoga, un treballador o treballadora social i un educador o educadora social, s'ha de garantir una atenció mitjana per persona usuària i que no serà inferior a 10 hores setmanals en còmput mensual.

5.2 La persona responsable del servei designat per l'entitat ha de tenir titulació de grau mitjà o grau superior, especialment vinculada a l'àmbit social.

5.3 La persona responsable del servei de suport té assignades, entre d'altres, les obligacions següents:

a) Vetllar pel compliment de tots els requisits que estableix la normativa vigent i els que es descriuen en aquest annex.

b) Vetllar pel desenvolupament del pla d'atenció personal elaborat amb la participació de la persona, conjuntament amb altres professionals, avaluar-lo i revisar-lo periòdicament. En el cas de persones amb discapacitat física o sensorial, és la mateixa persona qui ha de vetllar perquè es compleixi. En el cas de persones amb discapacitat intel·lectual o amb malaltia mental, n'ha de vetllar la persona amb els suports necessaris per a la presa de decisions.

c) Explorar les opcions de provisió de serveis que podrien satisfer millor les necessitats i els desitjos de la persona amb discapacitat.

d) Coordinar-se amb la xarxa pública de serveis socials i de salut a fi de garantir l'accés de la persona amb discapacitat als recursos socials i sanitaris.

e) Vetllar per la qualitat de vida de la persona i pel seu equilibri social i interrelacional.

f) Promoure accions correctores o substitutives de serveis, quan calgui.

g) Vetllar per la seguretat i la convivència de la persona amb discapacitat i del grup, en el cas que comparteixin pis.

h) Vetllar, juntament amb la persona, per la seva higiene i pel manteniment de les condicions òptimes de l'habitatge.

i) Garantir la fiabilitat de les dades que sol·liciti el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i facilitar l'accés de la Inspecció de Serveis Socials als habitatges on resideixin les persones a qui es presta el servei.

j) Garantir la participació i la inclusió de la persona en la vida en la comunitat.

5.4 L'entitat acreditada és responsable del personal que contracti per prestar el servei, el qual s'ha d'identificar com a tal a requeriment de la Inspecció de Serveis Socials.

Correspon a l'entitat acreditada la responsabilitat de complir la normativa laboral vigent, així com la responsabilitat civil i econòmica.

5.5 L'habitatge ha de disposar dels ajuts tècnics i els sistemes de seguretat que facilitin l'autonomia de la persona. En cas que no tingui els necessaris, és l'entitat gestora la que ha de desenvolupar les actuacions que calguin per obtenir-los.

5.6 L'atenció sanitària a les persones beneficiàries del servei l'ha de proporcionar la xarxa d'atenció primària i dels recursos comunitaris externs disponibles en l'àrea bàsica de salut respectiva, o bé professionals liberals o centres sanitaris designats per la persona, si així ho vol, però fent-se càrrec del finançament.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

5.7 Funcions específiques dels professionals

Personal de psicologia o pedagogia:

a) Supervisar l'elaboració, el seguiment i avaluació del pla d'atenció personal.

b) Facilitar suport a la resta de l'equip per a la comprensió dels aspectes psicopatològics i per al seu abordatge.

Treballador o treballadora social:

a) Fer l'avaluació funcional.

b) Coordinar-se amb recursos socials.

c) Facilitar la relació familiar.

d) Supervisar les tasques del treballador familiar (en cas que aquesta figura s'inclogui).

Educador o educadora social:

Facilitar atenció directa al domicili i els acompanyaments, amb les funcions específiques següents:

a) Donar suport a l'execució d'activitats pràctiques, organitzatives i educatives. També socials i culturals.

b) Facilitar el benestar emocional de la persona.

c) Facilitar la relació amb la xarxa relacional.

Sisè

Obligacions de l'entitat per a tots els serveis acreditats

L'entitat està obligada durant la vigència de la prestació del servei a:

6.1 Complir les disposicions normatives vigents aplicables, especialment en matèria de serveis socials, i les disposicions normatives que regulen el servei de suport a l'autonomia a la pròpia llar.

6.2 Assumir la responsabilitat de la gestió del servei en les millors condicions d'acord amb els principis de bona fe i diligència i amb la necessària continuïtat, garantint una atenció integral de qualitat, amb confort i seguretat, per a totes les persones beneficiàries.

6.3 Aportar, a requeriment de la Direcció General de Protecció Social i del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística, i els indicadors de gestió i altra documentació que es determini per al seguiment del servei.

6.4 Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i el seguiment del servei per part de la Direcció General de Protecció Social.

6.5 Comunicar al servei d'atenció a les persones que correspongui segons el domicili de la persona interessada qualsevol modificació de la situació sociofamiliar i econòmica de la persona beneficiària del servei i de la seva família, així com qualsevol incidència que afecti l'ajut que rep la persona.

6.6 Comunicar a la Direcció General de Protecció Social, mitjançant el sistema, la periodicitat i les indicacions que la Direcció General estableixi i per mitjans electrònics, la relació de les persones beneficiàries i les ràtios d'atenció directa i indirecta.

6.7 Complir el contingut de les instruccions sobre la protecció de drets i la legislació de les persones susceptibles de modificació de la capacitat d'obrar.

6.8 Disposar, per a cada servei, de la documentació indicada a continuació, i acreditar-la a requeriment de l'Administració:

a) La memòria de gestió.

b) Els estats financers anuals auditats.

c) L'informe de les actuacions de qualitat efectuades, d'acord amb les instruccions dictades a aquest efecte per la Direcció General de Protecció Social.

d) El justificant de pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'any en curs, així com la

CVE-DOGC-A-18355049-2018

resta de documentació que li sigui requerida.

6.9 Presentar els certificats expedits per la Tresoreria de la Seguretat Social i per la Delegació d'Hisenda relatius al compliment de les obligacions fiscals i tributàries o, si no, autoritzar la Direcció General de Protecció Social per efectuar-ne les consultes pertinents davant dels organismes públics corresponents.

6.10 Les entitats, empreses i els establiments oberts al públic a Catalunya estan subjectes al deure de disponibilitat lingüística en els termes que estableixen les lleis.

6.11 Emplenar la documentació i/o els protocols que es determinin des de la Direcció General de Protecció Social.

6.12 Disposar de totes les autoritzacions, registres i catalogacions per a l'exercici de la seva activitat, i abonar tots els impostos, gravàmens i arbitris que l'afectin.

6.13 Garantir els serveis mínims establerts en cas de vaga o situacions anàlogues.

6.14 Tenir contractada i mantenir una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei, per sumes assegurades mínimes de 60.000 euros per víctima i de 150.000 euros per sinistre, d'acord amb l'Ordre de 20 d'abril de 1998, per la qual s'estableix el programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental.

6.15 Organitzar i gestionar per si mateixa el servei, de conformitat amb les indicacions i les directrius de la Direcció General de Protecció Social del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

6.16 Comunicar per escrit al Servei d'Inspecció i Registre i al Servei de Recursos Aliens les modificacions que es puguin produir respecte a la situació administrativa i registral de l'entitat o de l'establiment.

6.17 La Direcció General de Protecció Social pot efectuar, en qualsevol moment, les comprovacions que consideri adients sobre la veracitat de la documentació presentada, així com comprovar el sistema de gestió o millora de la qualitat, tant pels seus propis òrgans com per part de la Inspecció de Serveis Socials, a sol·licitud de la DGPS.

L'entitat responsable de la prestació del servei ha de disposar d'un expedient de la persona on hi ha de constar el que s'indica tot seguit:

a) Dades personals.

b) Nom i adreça de la família, o persona representant legal, en cas d'estar incapacitada.

c) Certificat mèdic i medicació habitual.

d) Fotocòpia de la seva documentació personal i sanitària de caràcter públic o privat.

e) Pla d'atenció personal.

f) Contracte assistencial entre la persona i l'entitat que presta el suport.

6.18 Pla d'atenció personal

L'equip de professionals del servei ha d'elaborar el pla d'atenció personal, una vegada s'hagi avaluat la idoneïtat del servei per a la persona sol·licitant, la qual cosa exigeix un temps de contacte previ al desenvolupament del servei perquè la persona destinatària el conegui.

S'ha de fer una avaluació detallada del nivell funcional i les necessitats de suport de la persona beneficiària. Aquesta avaluació s'ha de fer mitjançant una entrevista personal, visita domiciliària, utilització d'escales i qüestionaris estandarditzats (qualitat de vida, funcionament social i activitats de la vida diària).

A partir d'aquesta avaluació, el servei ha de dissenyar el pla d'atenció personal (PAP) que ha d'establir el nivell d'intensitat de l'atenció requerida, així com les àrees sobre les quals s'ha d'incidir.

Aquest pla s'ha d'anar adaptant al tipus d'intensitat dels suports requerits d'acord amb l'evolució de la persona beneficiària. L'ha de revisar conjuntament tot l'equip, amb la periodicitat que s'acordi conjuntament amb l'òrgan competent de validació.

Ha de definir els objectius, els suports, els professionals responsables, les coordinacions necessàries, la cronologia aplicable i la periodicitat del seguiment i revisió.

Es proposa, com a exemple, el contingut següent:

a) Dades d'identificació

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Dades de la persona beneficiària i de l'entitat que el realitza.

Dades i titularitat de l'habitatge on es presta el servei de suport.

Data d'elaboració del pla.

Periodicitat del seguiment i data d'avaluació.

b) Situació personal

Descripció de la situació de partida de les persones beneficiàries en relació amb les mesures de qualitat de vida de l'escala Gencat.

Autodeterminació (fa referència a la capacitat de decidir per un mateix).

Benestar emocional (fa referència a sentiments de seguretat personal), material (fa referència al salari, habitatge, lloc de treball, béns, estalvis...).

Benestar físic (està relacionat amb la salut, alimentació, son, activitats de la vida diària, ajudes tècniques...).

Relacions interpersonals, amistats, veïns, companys.

Desenvolupament personal, limitacions, capacitats i habilitats: capacitat d'aprendre, competència personal, conducta adaptativa...

Inclusió social, integració social, participació, accessibilitat...

c) Unitat de convivència

Dades de la unitat de convivència: persones amb qui conviu, relació de parentiu i dades relacionades amb aquestes persones (edat, discapacitat, dependència, etc.).

d) Àrees d'actuació i objectius en relació amb les dimensions de qualitat de vida:

d.1 Autodeterminació, objectius personals, presa de decisions. Organització de l'horari diari i dels caps de setmana.

d.2 Benestar, gestió d'emocions, resolució de conflictes.

Cura personal: vestuari, higiene, alimentació.

Salut i seguretat: son, dieta, control de la medicació, hàbits saludables, activitat física, control de visites mèdiques, protecció davant del risc.

Organització domèstica: planificació i organització d'àpats, compres, neteja, bugada, manteniment i decoració de la llar, maneig d'aparells domèstics, gestió de l'economia domèstica i pressupostos.

d.3 Relacions interpersonals. Comunicació.

Habilitats de relació social i manteniment de vincles amb els veïns, amics, companys. Dinàmica familiar. Sexualitat.

d.4 Desenvolupament personal. Conducta adaptativa. Maneig de les noves tecnologies Habilitats socials. Habilitats laborals.

d.5 Inclusió social.

Ús de transports. Gestions fora de la llar. Utilització de serveis comunitaris. Participació en activitats comunitàries. Integració en xarxes socials.

d.6 Drets. Informació

Privacitat. Suports a l'exercici i defensa de drets. Ajustament a normes i lleis.

e) Metodologia

Participants en el seguiment i compliment dels objectius. Horaris d'atenció del personal tècnic en el domicili i freqüència. Periodicitat de la revisió del Pla. Indicadors de seguiment o d'avaluació dels objectius.

6.19 Validació del pla

El pla l'han de validar els equips de valoració i orientació i, una vegada validat, l'han de signar la persona

CVE-DOGC-A-18355049-2018

beneficiària i la persona responsable del servei de l'entitat corresponent.

Aquests equips, d'acord amb l'entitat, han d'establir el programa de seguiment i el termini de revisió del pla.

Setè

Règim econòmic

7.1 El sistema de facturació s'ha de determinar mitjançant una instrucció del secretari general del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

El preu màxim d'assistència per persona beneficiària del servei és: 500 euros/mes d'acord amb l'Ordre ASC/123/2007, de 30 d'abril, per la qual s'obre convocatòria per a l'any 2007, i s'aproven les bases per a la concessió d'ajuts del Programa de suport a l'autonomia a la pròpia llar.

Annex 4

Solvència econòmica i financera

Per tal d'acreditar les tipologies de serveis incloses a l'article 1.2, les entitats han d'haver obtingut en algun dels tres darrers exercicis comptables tancats una xifra anual de negocis per la mateixa tipologia de serveis o de naturalesa similar, igual o superior a les que consten a continuació:

Llar residència malalts mentals: 550.000 euros.

Llar amb suport malalts mentals: 50.000 euros.

Residències discapacitats intel·lectuals: 1,2 milions d'euros.

Residències discapacitats físics: 770.000 euros.

Llars residència discapacitats intel·lectuals o físics: 220.000 euros.

Suport a l'autonomia a la pròpia llar: 110.000 euros.

A més de complir amb la xifra abans esmentada, les entitats han de complir en el darrer exercici tancat en el moment de presentació de la sol·licitud, almenys tres de les condicions següents:

a) Ràtio de solvència superior a 1,5.

b) Passiu corrent inferior al 65% del passiu total.

c) Fons de maniobra positiu.

d) Flux de caixa o *cashflow* positiu.

La ràtio de solvència es defineix com el total actiu dividit pel total passiu.

Un exercici es considera comptablement tancat quan hagin passat set mesos des de la data del tancament comptable establerta als estatuts.

Per tal d'acreditar aquests requisits, s'accepten els documents següents:

Certificat d'un auditor o

Comptes anuals dels tres darrers exercicis tancats. Aquests comptes han de ser auditats si la legislació corresponent ho estableix.

En cas d'optar pels comptes anuals, si aquests comptes ja han estat presentats en un registre oficial, cal presentar únicament el document que acrediti la presentació.

En cas que l'entitat no tingui l'obligació de presentació de comptes davant de l'organisme oficial, ha de presentar una declaració sobre aquest fet i presentar el balanç i el compte de pèrdues i guanys signats per la persona representant legal.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Annex 5

Pla de visualització

Model 1

Entitat proveïdora del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Normes bàsiques de disseny (en el cas de tenir algun dubte cal seguir el Pla d'identificació visual de la Generalitat de Catalunya):
http://identitatcorporativa.gencat.cat/web/.content/Documentacio/pdf/senyal_exterior.pdf

Fons gris Pantone 428C, RAL 7038. Senyal: 23,3 mm.

Composició tipogràfica: composició en caixa centrada. Helvètica Light, Bold i Condensed. Cossos: 34/34 i 130. Cal centrar la totalitat de l'alçada de les línies de text amb l'alçada de l'indicador.

Solució a una tinta: senyal i text en negre.

En tots els casos s'ha d'aplicar el suport tipus 3, element de 450 × 450 mm, format per: indicador (P) en planxa d'acer esmaltat al foc a 850ºC o alumini oxilacat, retolació mitjançant serigrafia amb tintes de dos components, amb quatre plegaments a 90º de 20 mm. Marc (Smp) format per perfils angulars de 20 mm x 20 mm x 2 d'acer laminat en fred i galvanitzats. El marc Smp se subjecta al parament vertical amb cargols de cabota plana, tacs de PVC i volanderes separadores d'acer. L'indicador P se subjecta al marc Smp amb cargols sisavats i volanderes de tefló.

Annex 6

Protecció de dades i principis ètics

6.1 Seguretat i protecció de dades

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Com a part del procés d'adequació a la normativa aplicable, un mes després de l'acreditació del servei, l'entitat ha de tenir a disposició del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, un informe del grau de compliment respecte de la normativa en matèria de protecció de dades i els estàndards aplicables, i un pla d'adequació de quatre mesos com a màxim per assolir-ne el compliment. L'entitat ha de mantenir i controlar que s'apliquen efectivament durant el període de vigència del contracte.

En cas d'emissió de nova normativa durant la prestació del servei que pugui ser aplicable, l'empresa contractista ha de posar en marxa tots aquells controls que afectin temes de gestió o configuració i que no requereixin noves inversions quatre mesos després de la publicació. En cas que l'impacte d'implantació representi nova inversió, s'han de pactar amb el client possibles plans d'implantació.

6.2 Confidencialitat

6.2.1 L'entitat està obligada a guardar secret respecte a les dades o informació prèvia que no siguin públiques o notòries i estiguin relacionades amb l'objecte de la prestació del servei acreditat.

6.2.2 L'entitat es compromet a donar a conèixer al personal partícip en la prestació dels serveis aquests requisits de seguretat, així com a formar-lo en les obligacions que es deriven de la legislació de protecció de dades i de les normatives, guies i procediments de seguretat aplicables.

6.2.3 Tot el personal que participi en la prestació ha de signar la carta d'acceptació d'obligacions en matèria de seguretat des del moment en què s'incorpori a l'execució del servei, amb independència de si accedeix o no a dades de caràcter personal (es facilita model). L'entitat ha de vetllar per la conservació i custòdia d'aquestes cartes, tot i que el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies les pot requerir en qualsevol moment.

6.3 Propietat intel·lectual

La documentació que sigui facilitada i desenvolupada en el decurs del temps amb motiu de la prestació del servei (expedient administratiu) és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. L'entitat no la pot fer servir per a altres finalitats sense el consentiment exprés del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

6.4 Ús de recursos tècnics

6.4.1 Les estacions amb accés als sistemes d'informació del Departament a les dependències de l'entitat s'han d'ubicar en una zona d'accés restringit.

6.4.2 L'entitat ha d'utilitzar la xarxa, maquinari i programari propietat del Departament exclusivament per a la prestació del servei, i seguir les directrius de configuració del Departament.

6.4.3 Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'entitat que tractin les dades del Departament s'ha de reportar immediatament a la unitat responsable del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, però l'entitat també l'ha de registrar, avaluar i gestionar convenientment, i poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

6.5 Auditoria del servei

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies pot fer auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals. L'entitat ha de proporcionar la seva cooperació total en aquestes auditories. Això ha d'incloure el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin prestant els serveis acreditats al personal que el client determini, que pot ser tant personal propi del client com subcontractat.

No cal avisar prèviament per fer tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'entitat. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'entitat, s'ha d'avisar amb quatre setmanes d'antelació.

6.6 Formalització del compliment de la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal en la prestació amb accés a dades de caràcter personal.

6.6.1 L'entitat prestadora del servei acreditat i tot el seu personal s'han de sotmetre al compliment del que estableixen la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i el Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei esmentada, o altra normativa sobre protecció de dades, i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés durant el període de vigència de l'acreditació.

6.6.2 L'entitat ha de tractar, per compte del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, les dades de caràcter personal necessàries per a la prestació del servei.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

6.6.3 El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, responsable de l'expedient i del tractament, ha de posar a disposició de l'entitat les dades necessàries del tractament corresponent.

Les dades a les quals l'entitat ha d'accedir amb motiu de la prestació del servei són de nivell alt.

6.6.4 L'entitat ha de tenir sempre la funció d'encarregada del tractament envers aquestes dades, de conformitat amb el que disposen l'article 12 de la Llei orgànica de protecció de dades i els articles 20 al 22 i 82 del Reglament de desplegament d'aquesta Llei, i es compromet a utilitzar-les únicament i exclusivament amb la finalitat de prestar els serveis objecte del present annex, així com de complir totes les obligacions que exigeix la normativa vigent.

6.6.5 L'entitat ha de tractar les dades d'acord amb les instruccions del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, i en cap cas les pot aplicar ni utilitzar amb una finalitat diferent de les funcions assignades, ni les pot comunicar ni cedir, ni tan sols per a la seva conservació, a qualsevol tercer aliè al servei objecte de l'acreditació, llevat que compti amb l'autorització expressa de la persona responsable del fitxer o tractament, en els supòsits admissibles legalment. S'entén per subministrament qualsevol revelació d'informació, encara que sigui per negligència, que permeti a tercers conèixer, totalment o parcialment, la informació referida.

La documentació i la informació que se'n desprenguin o a les quals es tingui accés en ocasió de la prestació dels serveis professionals derivats del present annex tenen un caràcter plenament confidencial. A aquest efecte, no poden ser objecte de reproducció total ni parcial per cap mitjà o suport; no se'n pot fer cap tractament ni edició informàtica, ni cap transmissió a terceres persones fora de l'estricte àmbit de l'execució directa del servei objecte d'aquesta acreditació. Aquesta prohibició és aplicable també a la resta del personal de l'entitat que tingui o pugui tenir accés a les dades.

6.6.6 L'entitat i la totalitat dels seus treballadors s'obliguen a mantenir el deure de secret i confidencialitat estrictes de la informació a la qual tinguin accés. Les obligacions de confidencialitat i deure de secret han de subsistir amb posterioritat a l'extinció d'aquesta acreditació.

Atenent el contingut de l'article 12.4 de la Llei orgànica de protecció de dades i 20.3 del Reglament de desplegament d'aquesta Llei, en cas que l'entitat, com a encarregada del tractament, destini les dades a una altra finalitat, les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions indicades, també serà considerada responsable del tractament i haurà de respondre personalment de les infraccions en què hagi incorregut.

6.6.7 L'entitat no pot subcontractar amb un tercer cap tractament que li hagi encomanat el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, excepte en els casos d'autorització expressa o d'acord amb les condicions que estableixi l'annex corresponent. Aquesta autorització no serà necessària en el cas que hi concorri qualsevol dels supòsits que preveu l'article 21.2 del Reglament de la Llei orgànica de protecció de dades.

6.6.8 Durant la vigència de l'acreditació, i d'acord amb el que estableix l'article 9 de la Llei orgànica de protecció de dades, l'entitat es compromet a adoptar totes les mesures de seguretat necessàries d'índole tècnica i organitzativa i donar-los un compliment efectiu per garantir la seguretat, la confidencialitat i la integritat de les dades de caràcter personal, per tal d'evitar-ne l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tant si provenen de la manipulació humana com del medi físic o natural.

En compliment del segon paràgraf de l'article 12.2 de la Llei orgànica de protecció de dades, i atesa la naturalesa de les dades de caràcter personal que són objecte de tractament, l'entitat adjudicatària ha de garantir el compliment de les mesures de seguretat exigibles aplicables a fitxers amb un nivell alt descrites als articles 89 al 104 del Reglament de la Llei orgànica de protecció de dades per a tractaments automatitzats i les descrites als articles 105 al 114 per a tractaments no automatitzats.

Les dades s'han de tractar exclusivament als locals acordats en el moment de formalització de l'acreditació.

6.6.9 L'entitat ha d'elaborar el document de seguretat en què ha de fer constar les obligacions en matèria de protecció de dades derivades de la prestació del servei, de conformitat amb l'article 88 del Reial decret 1720/2007, i ha de portar a terme les auditories biennals que estableixen els articles 96 i 110 del Reglament esmentat.

6.6.10 Així mateix, l'entitat acreditada i el seu personal es comprometen a informar immediatament el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies davant qualsevol sospita o incidència que pugui posar o hagi posat en perill la informació que tracta en nom seu i a esborrar qualsevol fitxer temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ser creat.

6.6.11 Un cop finalitzada la vigència de l'acreditació, l'entitat ha de donar compliment al que disposa l'article 12.3 de la Llei orgànica de protecció de dades. A aquest efecte, l'entitat ha de retornar de manera immediata la totalitat de les dades de caràcter personal i els suports en els quals constin les dades obtingudes com a conseqüència de la prestació del servei, sense poder conservar-ne cap còpia, tret del supòsit que recull l'article

CVE-DOGC-A-18355049-2018

22 del Reglament de desplegament de la Llei esmentada.

6.7 Gestió de suports

6.7.1 En qualsevol extracció autoritzada de dades a un suport extern (USB, DVD, disc extern...), la persona usuària que la duu a terme l'ha d'inventariar, etiquetar, protegir contra accessos no autoritzats i xifrar segons els criteris definits al document de seguretat del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

6.7.2 La sortida d'informació, sempre amb l'autorització prèvia de la unitat responsable del departament i de la responsable de l'entitat, fora de les instal·lacions del departament i/o d'altres dependències acordades a la formalització de l'acreditació, s'ha de fer registrant la sortida, de manera que es pugui determinar el tipus de suport o document enviat, la data i hora, el destinatari, el nombre de suports o documents, el tipus d'informació que contenen, la forma d'enviament i la persona responsable del lliurament. L'entrada de dades s'ha de registrar de la mateixa manera.

S'han d'establir, així mateix, les mesures adients que garanteixin la destrucció segura de la informació abans de la retirada o reutilització dels suports.

6.7.3 L'enviament d'informació amb dades de caràcter personal per correu electrònic també l'ha d'autoritzar expressament la persona responsable del fitxer o el Comitè de Seguretat de la Informació i de Protecció de Dades (CSIPD), xifrant-ne el contingut, en el cas de dades de nivell alt, i registrant la sortida de dades, com en el cas de suports físics esmentats abans.

6.8 Custòdia dels expedients en paper

6.8.1 Sens perjudici del que estableix la normativa de protecció de dades i el document de seguretat del Departament, l'emmagatzematge dels expedients a les instal·lacions de l'entitat s'ha de fer en zones d'accés restringit, accessibles exclusivament per al personal destinat a la prestació del servei.

Al finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades, s'han de mantenir les taules netes de papers i suports i guardar-los en un arxiu tancat, només accessible per al personal autoritzat i amb unes garanties mínimes de protecció mediambiental.

6.8.2 S'han d'adoptar mesures per garantir la confidencialitat i la integritat de les dades durant el seu transport.

6.8.3 Qualsevol incident en el tractament de les dades a les dependències de l'entitat s'ha de reportar immediatament al Departament, però l'entitat acreditada també l'ha de registrar, avaluar i gestionar convenientment i pot comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

6.9 Mesures de gestió documental

L'entitat ha de complir, adequadament i en cada moment, la normativa següent que regula la gestió dels documents públics:

Decret 76/1996, de 5 de març, pel qual es regula el sistema general de gestió de la documentació administrativa i l'organització dels arxius de la Generalitat de Catalunya.

Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.

Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

Aquest sistema de gestió documental, que ha d'aplicar l'entitat, inclou, entre d'altres, aquests apartats:

a) La classificació, l'ordenació i la descripció de la documentació: ha de seguir el sistema de classificació dels documents administratius del Departament. Els sistemes d'ordenació principals són: l'alfabètic, el cronològic, el geogràfic i el numèric; també cal descriure la documentació (per exemple: la retolació i identificació de les carpetes d'expedient).

b) La custòdia de la documentació: els espais destinats a arxius de gestió han de complir unes garanties mínimes de protecció i conservació de la documentació (com ara les condicions de temperatura i humitat).

c) La transferència de la documentació: cal retornar la documentació segons els criteris de classificació, ordenació i descripció establerts pel Departament.

d) La destrucció de la documentació, si escau: durant la vigència de l'acreditació l'entitat tindrà restringida la destrucció de la documentació.

e) Quant a la documentació generada i rebuda durant la prestació del servei acreditat, cal complir els terminis de conservació i/o destrucció que estableix el Departament.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

6.10 Servei d'atenció al ciutadà

L'entitat adjudicatària ha d'emprar els protocols i condicions que estableix el Departament en l'exercici del dret d'informació a l'interessat i la tramitació dels drets de les persones interessades (dret d'accés, dret de rectificació, dret de supressió (dret a l'oblit), dret d'oposició, dret a la limitació del tractament).

6.11 Per garantir el compliment de les dades de caràcter personal, l'entitat ha de tenir en consideració les guies estàndards de la Generalitat de Catalunya que es detallen a continuació.

Annex 6.1

Estàndards LOPD de la Generalitat de Catalunya

General

X Política de seguretat de la informació de la Generalitat de Catalunya (GE-POL1).

_ Norma d'ús de les TIC (CT-NOR04).

X Guia de contrasenyes (GE-GUI19).

En la connexió als sistemes d'informació de la Generalitat de Catalunya i el tractament de les dades del Departament a sistemes de tercers.

X Guia d'ús de l'estació de treball (GE-GUI25).

Tant en l'ús d'estacions de treball propietat de la Generalitat de Catalunya com de l'adjudicatari en el tractament de dades del Departament o la connexió als seus sistemes.

X Guia d'administració d'estacions de treball (GE-GUI03).

Tant en l'ús d'estacions de treball propietat de la Generalitat de Catalunya com de l'adjudicatari en el tractament de dades del Departament o la connexió als seus sistemes.

X Guia d'ús del correu electrònic (GE-GUI26).

Quan al personal de l'entitat li siguin assignades adreces de correu electrònic domini de la Generalitat de Catalunya.

X Guia de connexió d'equips de tercers (GE-GUI17).

Quan l'entitat hagi de connectar equips propis al nus corporatiu.

_ Norma de mesures de seguretat al nus corporatiu (GE-NOR19).

En cas que el servei consisteixi en el desenvolupament o administració de sistemes o serveis corporatius ubicats dins del nus corporatiu de la Generalitat de Catalunya o que la prestació del servei requereixi la connexió al nus.

_ Guia de seguretat en el teletreball (GE-GUI45).

En cas de realitzar o proveir connexions de teletreball durant la prestació del servei.

X Norma de mesures de seguretat en la construcció de sistemes d'informació (GE-NOR18).

Davant el desenvolupament o ús de sistemes d'informació propietaris dins de la prestació del servei.

X Guia de protecció d'entorns: (cal triar les que corresponguin de la llista següent).

Segons les plataformes a què donen suport els sistemes propis a emprar durant la prestació del servei.

_ Linux (GE-GUI07).

_ Oracle (GE-GUI14).

_ Servidor aplicacions Tomcat (GE-GUI15).

CVE-DOGC-A-18355049-2018

_ Servidor aplicacions Weblogic (GE-GUI16).

_ SQL Server 2000 (GE-GUI13).

_ Virtuals VMWARE (GE-GUI09).

_ Web IIS (GE-GUI12).

_ Web Apache (GE-GUI11).

_ Windows (GE-GUI10).

_ Solaris (GE-GUI08).

_ HP-UX (GE-GUI27).

_ AIX (GE-GUI32).

_ Windows Server 2008 (GE-GUI41.)

_ SAP Netweaver AS ABAP (GE-GUI45).

X Guia de gestió de comptes d'administració de sistemes (GE-GUI20).

X Guia de còpies de seguretat (GE-GUI40).

X Guia d'eliminació segura d'informació en la reutilització o destrucció de suports (GE-GUI44).

X Guia de seguretat física de CPD i sales tècniques (GE-GUI23).

_ Norma de creació de DMZ (GE-NOR14).

_ Guia d'administració de tallafocs en el nus corporatiu de la Generalitat (GE-GUI21).

X Manual d'eines per a comunicacions segures en el nus corporatiu de la Generalitat de Catalunya (GE-MAN01).

Instruccions i circulars de Funció Pública

X Instrucció 3/2018, de 3 de març, sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'Administració de la Generalitat de Catalunya

http://politiquesdigitals.gencat.cat/web/.content/funcio_publica/documents/normativa/circulars_i_instruccions/Instruccio-3-2018_TIC.pdf

X Circular 2/2000, de 2 de febrer, sobre els deures i les responsabilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat que intervingui en qualsevol tractament automatitzat de dades personals.:

http://politiquesdigitals.gencat.cat/web/.content/funcio_publica/documents/normativa/arxius/circ2-00.pdf

Model de document d'acceptació d'obligacions relatives a seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal

La persona de (....) està autoritzada a utilitzar els recursos d'informació del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i accedir a les seves instal·lacions sempre que sigui necessari per a l'execució del contracte i seguint els termes i condicions que s'especifiquen tot seguit.

Obligacions

Les persones col·laboradores que participin en la prestació del servei estan sotmeses a la política, les normes i procediments de seguretat del Departament i tenen l'obligació de respectar els requeriments següents:

1. Mantenir el deure de secret sobre la informació a la qual tinguin accés en el temps, fins i tot un cop finalitzada la col·laboració.

2. Protegir la informació a què tinguin accés per qualsevol motiu durant la prestació del servei. Inclou mantenir la confidencialitat i integritat de la informació i dels sistemes/aplicacions a través dels quals s'accedeix i evitar la modificació o destrucció d'aquestes dades.

CVE-DOGC-A-18355049-2018

3. Conèixer les funcions i obligacions del personal que presta servei al Departament i els procediments i mesures que se'ls apliquen en el desenvolupament de les seves funcions.

4. Complir els preceptes i principis que disposa la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i la resta de normativa aplicable en aquesta matèria, de conformitat amb els protocols que estableix el Departament.

5. Facilitar, si escau, l'exercici dels drets de les persones interessades (dret d'accés, dret de rectificació, dret de supressió (dret a l'oblit), dret d'oposició, dret a la limitació del tractament), seguint el protocol a aquest efecte elaborat pel Departament.

6. Aplicar les mesures per a fitxers/tractaments de nivell alt segons estableix el Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, per garantir la protecció de la informació proveïda pel Departament i vetllar pel compliment de la política, les normes, les guies i els procediments de seguretat dictats pel Departament, així com, quan sigui aplicable, els estàndards del CTTI.

7. No fer servir la informació ni els recursos informàtics per finalitats no previstes en la prestació del servei.

8. No subministrar ni comunicar les dades personals a terceres persones, ni tan sols per a la seva conservació, llevat que es tingui l'autorització expressa del Departament.

9. No fer còpies ni extreure la informació a què tinguin accés, llevat que sigui imprescindible per a l'execució adequada de les funcions assignades pel Departament i, per tant, es disposi de l'autorització corresponent. Si l'extracció suposa l'ús de suports extraïbles o ordinadors portàtils, l'autorització únicament en permetrà l'emmagatzematge de forma xifrada.

10. Esborrar qualsevol fitxer/tractament temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ser creat.

11. No compartir les contrasenyes amb altres persones. L'identificador i contrasenya són personals i intransferibles.

12. Garantir la confidencialitat de les credencials emprant contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, canviant la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema i tornant-la a canviar periòdicament cada tres mesos i davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.

13. En finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades, mantenir la taula neta de papers i suports i guardar la documentació i els suports en llocs segurs.

14. Tancar o blocar les sessions actives a l'ordinador (Ctrl+Alt+Supr) en abandonar temporalment el lloc de treball i apagar-lo en finalitzar la jornada.

15. No deixar sense recollir documents confidencials als dispositius de reproducció (fotocopiadores, faxos, escàners i impressores).

16. Notificar a la unitat gestora del contracte del Departament qualsevol incidència, anomalia o sospita relacionada amb la seguretat de la informació. En cas que la incidència estigui relacionada amb l'accés als sistemes d'informació, s'ha de comunicar immediatament al servei d'atenció a l'usuari del Departament (telèfon 900 101 439).

17. Garantir l'adequació a l'Esquema nacional de seguretat.

18. Entregar qualsevol còpia o versió de la informació disponible durant la prestació del servei en concloure la col·laboració. Quan els equips utilitzats per a la prestació del servei no siguin propietat del Departament, cal eliminar tota la informació/codi/programari propietat del Departament o la Generalitat de Catalunya d'aquests equips, així com de qualsevol suport extern d'informació.

Descripció del servei:

Accepto les obligacions descrites en el present document en relació amb la prestació del servei.

Lloc i data

Nom i cognoms

Nom de la companyia

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Signatura

Annex 6.2

Principis ètics i regles de conducta als quals les entitats acreditades/proveïdores han d'adequar la seva activitat

1. Les entitats han d'adoptar una conducta èticament exemplar i han d'actuar per evitar la corrupció en qualsevol de totes les seves possibles formes.

2. En aquest sentit –i al marge d'aquells altres deures vinculats al principi d'actuació esmentat en el punt anterior, derivats dels principis ètics i de les regles de conducta als quals les entitats han d'adequar la seva activitat– assumeixen particularment les obligacions següents:

a) Comunicar immediatament a l'òrgan administratiu competent les possibles situacions de conflicte d'interessos.

b) No sol·licitar, directament o indirectament, que un càrrec o empleat públic influeixi en el procés de resolució.

c) No oferir ni facilitar a càrrecs o empleats públics avantatges personals o materials, ni per a si mateixos ni per a persones vinculades amb el seu entorn familiar o social.

d) No realitzar qualsevol altra acció que pugui vulnerar els principis d'igualtat d'oportunitats i de lliure concurrència.

e) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic.

f) Respectar els principis de lliure mercat i de concurrència competitiva, i abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència, com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.). Així mateix, denunciar qualsevol acte o conducta dirigits a aquelles finalitats dels quals tinguin coneixement.

g) No utilitzar informació confidencial, coneguda mitjançant el contracte, per obtenir, directament o indirectament, un avantatge o benefici econòmic en interès propi.

h) Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis o les professions corresponents a les prestacions proveïdes.

i) Col·laborar amb l'òrgan administratiu competent en les actuacions que realitzi per al seguiment i l'avaluació del compliment dels requisits establerts, i particularment facilitar la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats.

j) Denunciar els actes dels quals tingui coneixement i que puguin comportar una infracció de les obligacions contingudes en aquesta clàusula.

3. L'incompliment de qualsevol de les obligacions que conté l'anterior apartat 2 per part de les entitats és causa de revocació, sens perjudici de les altres possibles conseqüències que preveu la legislació vigent.

Annex 7

Criteris per a l'assignació de places en serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de protecció social

Els criteris d'adjudicació que s'apliquen, fins a un màxim de 35 punts, són els següents:

Criteris per a l'assignació de places	**Puntuació**

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Priorització territorial	Fins a 12 punts
Recursos humans i organització del treball	Fins a 5 punts
Clàusules d'estabilitat i de qualitat laboral	Fins a 8 punts
Millores en l'atenció de la persona usuària - protocols de millora en l'ACP	Fins a 5 punts
Programa de millora de la qualitat	Fins a 3 punts
Mesures d'estalvi energètic o altres de sostenibilitat ambiental	Fins a 2 punts
Total	35 punts

1. Priorització territorial: màxim 12 punts.

Percentatge	**Comarca amb nivell de prioritat baixa**	**Comarca amb nivell de prioritat mitjana o supracomarcal**	**Comarca amb nivell de prioritat alta o molt alta**
Puntuació	0	5	12

Per establir aquest barem, la prioritat de les comarques és la que consti en el document de programació territorial dels serveis socials especialitzats 2015-2018, penjat al web del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/detalls/Article/Programacio_Territorial-00001).

2. Recursos humans i organització del treball: màxim 5 punts.

Plantilla de personal d'atenció directa i indirecta	**Puntuació**
Disposa de tots els perfils professionals requerits	Fins a 3 punts
Planificació mensual i presència diària del personal d'atenció directa	Fins a 2 punts

3. Clàusules d'estabilitat i de qualitat laboral: màxim 8 punts.

a) Percentatge de contractació indefinida entre la plantilla del servei, si és superior al 40%: màxim 5 punts.

Desglossament de la puntuació per cada concepte:

Percentatge	**>75%**	**>50% a 75%**	**>40% a 50%**	**Fins a 40%**
Puntuació	5	3	2	0

CVE-DOGC-A-18355049-2018

b) Programa de mesures de fidelització: màxim 1,5 punts.

Es valoren positivament les mesures de fidelització aplicades als professionals.

Mesures	**Conciliació vida laboral i familiar**	**Promoció professional**	**Beneficis Socials**	**Sense propostes**
Puntuació	0,5	0,5	0,5	0

c) Es valora positivament la presència de dones en llocs de responsabilitat: màxim 1,5 punts.

Referit a l'equip directiu o gerència en l'estructura de l'entitat, i persones amb responsabilitat en la coordinació del servei.

Percentatge	**>50%**	**>20% a 50%**	**>10% a 20%**	**Fins 10%**
Puntuació	1,5	1	0,5	0

Aquest punt s'ha d'acreditar mitjançant certificat de l'entitat, en relació amb el servei pel qual demana l'assignació de places.

4. Millores en l'atenció de la persona usuària - protocols de millora en l'atenció centrada en la

persona (ACP): màxim 5 punts.

Es considera important valorar l'aplicació pràctica del model d'atenció centrada en la persona en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública. L'ACP és un enfocament conceptual i metodològic que dissenya i defineix com s'han d'atendre integralment les persones usuàries (salut, relacions socials, context social i proximitat, etc.), i posa al centre de la intervenció la persona i la seva dignitat.

S'han de presentar dos protocols d'atenció específics en relació amb la prestació dels serveis, que incloguin els aspectes següents: objectius, població objectiu, professionals implicats, responsabilitats i descripció detallada de l'actuació (en un màxim de 2 pàgines per protocol). Cada protocol té una puntuació màxima de 2,5 punts desglossats segons els conceptes següents:

Conceptes valorats per protocol	**Puntuació**
Adequació del protocol al model d'atenció centrada en la persona (ACP)	Fins a 1,5 punts
Viabilitat i concreció de l'aplicació del protocol	Fins a 0,5 punts
Adequació de les mesures d'avaluació i revisió del protocol	Fins a 0,5 punts
Total de punts per protocol	Fins a 2,5 punts

5. Programa de millora de la qualitat: màxim 3 punts.

Concepte	**Puntuació**

CVE-DOGC-A-18355049-2018

1. Indicadors de qualitat per a cadascun dels procediments funcionals	Fins a 1,5 punts
2. Pla de comunicació i circuits	Fins a 1,5 punts

6. Mesures d'estalvi energètic o altres de sostenibilitat ambiental: màxim 2 punts.

Reduir el consum energètic i d'aigua dels edificis i fer-los més sostenibles és una prioritat recollida a les polítiques que s'implanten des de les administracions públiques. Així, doncs, per a un estalvi efectiu d'energia i d'aigua, s'impulsen millores mediambientals per tal d'afavorir la sostenibilitat del nostre entorn i transmetre aquesta filosofia a les entitats proveïdores acreditades per a la prestació de serveis.

Conceptes valorats	**Puntuació**
Adequació de les instal·lacions amb sensors de moviment i aixetes amb temporitzador o sensors	1 punt
Ús de fluorescents i bombetes de baix consum	0,5 punts
Retolació per a la conscienciació de l'estalvi adreçades a persones usuàries i treballadores	0,5 punts
Total de punts	2 punts

Aquest punt s'ha d'haver acreditat mitjançant certificat de la persona o entitat, en relació amb el servei pel qual demana l'assignació de places.

En cas d'empat, les places s'assignaran a entitats sense ànim de lucre.

Si es manté l'empat entre diverses sol·licituds, es resoldrà a favor de les sol·licituds que tinguin més puntuació al punt 3 de les clàusules d'estabilitat i de qualitat laboral.

El projecte presentat per a l'assignació de places ha de tenir una extensió màxima de 15 pàgines a dues cares.

Per poder ser beneficiàries de les noves places, les persones o entitats han d'obtenir un mínim del 50% de la puntuació màxima.

Annex 8

Provisió de places

Tipologia de servei	**Barcelona**	**Tarragona**	**Lleida**	**Girona**	**Terres de l'Ebre**	**Total**
Residència per a persones amb discapacitat intel·lectual	15	0	2	2	0	19
Residència per a persones amb discapacitat física	30	0	7	0	1	38
Llar residència per a persones amb discapacitat intel·lectual	30	6	10	10	3	59
Llar residència per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental	30	9	2	4	0	45
Llar amb suport a persones amb problemàtica derivada de malaltia mental	96	6	0	0	8	110

CVE-DOGC-A-18355049-2018

Total	201	21	21	16	12	271

(18.355.049)