



Plec de prescripcions tècniques per al concert, entre la Conselleria d'Afers Socials i Esports i entitats del tercer sector, del servei ocupacional per a persones amb diagnòstic de discapacitat per salut mental greu, per als anys 2021-2024, a l'illa d'Eivissa

1. Objecte

L'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques és establir les característiques i condicions tècniques i econòmiques de la concertació, entre la Conselleria d'Afers socials i Esports i les entitats del tercer sector, que sollicitin, d'acord amb la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears i el Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quan s'han de sotmetre els concerts socials, acollir-se al règim de concert social per a la prestació del servei ocupacional, dins l'àmbit territorial de l'illa d'Eivissa. No són objecte d'aquest concert tots aquells serveis no recollits de manera expressa en el present Plec.

Així mateix, l'objecte d'aquest Plec és establir les característiques i les condicions en què s'han de realitzar els diferents programes i actuacions que comprenen el servei ocupacional per a persones amb diagnòstic de discapacitat per salut mental greu. Per a la gestió, el funcionament i l'administració del servei, a més de la normativa general aplicable de l'Estat, del Govern de les Illes Balears i les disposicions de la Unió Europea que s'escaiguin, s'ha de tenir en compte, d'una manera especial, el compliment de la legislació vigent en matèria de serveis socials del Govern de les Illes Balears, que l'entitat concertada ha de conèixer.

El nombre estimat de places d'aquest concert és de 20.

2. Definició del servei

Als efectes d'aquest Plec, el servei ocupacional per a persones amb diagnòstic de discapacitat per salut mental greu és el que defineix el Decret 66/2016, de 18 de novembre, pel qual s'aprova la Cartera Bàsica de Serveis Socials de les Illes Balears 2017-2020 i s'estableixen principis generals per a les carteres insulars i locals, que en el punt 2.6.2 recull els serveis ocupacionals per a persones amb diagnòstic de salut mental, necessitat de suport extens i discapacitat, i es defineix el servei.

«2.6.2. Serveis ocupacionals per a persones amb diagnòstic de salut mental, necessitat de suport extens i discapacitat.

Definició: servei d'atenció diürna que dona suport a les persones amb discapacitat que necessiten organització, supervisió i assistència en la realització de les activitats de la vida diària, i també suport en el procés d'adquisició i desenvolupament d'habilitats bàsiques i adaptatives personals, socials i prelaborals, perquè puguin assolir, dins les possibilitats de cada persona usuària, la màxima integració sociolaboral. Aquest servei es regula en el Decret 86/2010.»

3. Prestació del servei

El servei ocupacional s'ha de prestar de dilluns a divendres, excepte festius, durant 220 dies l'any, amb una jornada de 8 hores d'atenció diària, en horari preferent de 9 a 17 hores. L'horari de prestació del servei únicament es pot modificar per motius justificats, amb la comunicació prèvia al Servei d'Atenció a la Discapacitat, de la Conselleria d'Afers socials i Esports, amb una antelació mínima de dos mesos. Si en el termini de quinze dies des d'aquesta comunicació, el Servei esmentat no ha notificat oposició, el canvi es considerarà autoritzat.

Els suports es podran oferir tant en el centre del servei ocupacional com en altres espais comunitaris, així com en el lloc de formació de la persona i en el seu lloc de feina. En aquests supòsits l'horari de prestació del servei s'adaptarà a les necessitats de treball o formació, i en funció dels horaris laborals o formatius de la persona usuària.

El servei ocupacional té com a objectiu principal la integració social i laboral de les persones amb discapacitat associada a un diagnòstic de salut mental. Tot i que un dels objectius del servei ocupacional és la inserció laboral de la persona usuària, és fonamental en tots els casos la promoció i suport a l'autonomia personal mitjançant la potenciació d'aspectes que promoguin al màxim les seves capacitats i evitin la cronificació i/o deteriorament d'aspectes tant diversos com poden ser la situació de salut física, psicològica social i familiar.

Així mateix, són objectius del servei ocupacional:

- ✓ Promoure la màxima participació, implicació, assumpció de responsabilitats i autodirecció del procés de recuperació de les persones usuàries.
- ✓ Oferir un procés de rehabilitació psicosocial individualitzat i adaptat a les característiques de cada persona i del seu moment vital.
- ✓ Millora de la qualitat de vida i de l'organització quotidiana.
- ✓ Millora de l'afrontament general de la malaltia.

- ✓ Prevenir el deteriorament bio-psico-social secundari a la cronicitat de la malaltia, i així mateix prevenir situacions d'ingrés hospitalari o altres internaments.
- ✓ Promoure al màxim la seva integració social i formativo-laboral en entorns comunitaris i normalitzats. Participació comunitària.
- ✓ Coordinació i col·laboració amb la resta de professionals de la xarxa de salut mental, educació, treball, serveis socials, i altres professionals, que treballen en l'atenció de les persones usuàries del servei ocupacional.

L'atenció i suport a la persona amb discapacitat, comptant sempre amb la participació de la persona usuària i/o de la seva família, es concretarà en un abordatge global i interdisciplinari del seu cas que comprèn diverses fases com:

- Valoració i avaluació funcional de la persona.
- Informació/orientació cap als suports més idonis en funció de les necessitats concretes de la persona.
- Planificació dels objectius personalitzats a aconseguir.
- Intervenció i prestació de suports.
- Avaluació/seguiment.

En la valoració i planificació de la intervenció, s'ha de considerar el moment vital en què es troba i les necessitats de suport de la persona amb discapacitat en tots els àmbits i de forma global:

- aspectes intrapersonals, biològics, psicosocials, educatius i laborals,
- aspectes interpersonals, relacionats amb el seu propi entorn, família, centre de formació, lloc de feina, cultura i context social.

Formen part també d'aquest abordatge global l'atenció a la família i, en el seu cas, la coordinació amb els centres especials de treball, empreses ordinàries, o llocs formatius.

3.1. Pla Individual d'Atenció

Cada persona usuària ha de disposar d'un Pla Individual d'Atenció (PIA), integral i unitari, elaborat des del servei ocupacional en consens amb la persona usuària i amb els seus familiars, tutors o cuidadors. En el PIA hi consten els objectius d'intervenció, els suports o accions que es prestaran tant a la persona com als seus familiars i entorn (tant social com laboral) en funció de les necessitats personals i concretes de cada un, la intensitat d'atenció, els indicadors d'avaluació, el resultat assolit, etc. Aquest PIA s'ha d'anar revisant i actualitzant en funció del compliment d'objectius i de l'evolució del procés d'intervenció, per tant té un caràcter dinàmic i evolutiu.



Així mateix, cada persona usuària i la seva família han de disposar sempre d'un professional de referència en el servei ocupacional que figurarà en el seu PIA.

De cada persona usuària existirà un expedient personal en el que constarà la informació social, mèdica i psicològica i a la que pugui derivar-se del pla individual, els informes tècnics corresponents, els diagnòstics, els tractaments prescrits i el seguiment i avaluació del pla que s'hagi fixat, així com el registre actualitzat de les actuacions realitzades amb dita persona i les incidències produïdes en el seu desenvolupament. Aquests expedients, el contingut dels quals tindrà caràcter confidencial estaran a disposició de la Conselleria d'Afers socials i Esports amb la finalitat de comprovar l'atenció donada a la persona usuària.

3.2. Àrees d'intervenció

El servei ocupacional s'organitza en diferents àrees que han de treballar de manera coordinada, mitjançant una metodologia d'atenció participativa amb la persona usuària i els seus familiars (tutors i /o persones cuidadores) , adaptant els suports a la situació individualitzada de cada persona, i permetent la mobilitat i/o simultaneïtat en l'atenció en cada una de les àrees. Aquestes actuacions s'han de realitzar sempre en coordinació amb els recursos comunitaris de la zona (serveis socials comunitaris bàsics, centres educatius o de formació, centres de salut i hospitals de referència, serveis culturals o d'oci, etc) i altres serveis socials que prestin atenció a la persona.

Les àrees d'intervenció tenen un caràcter transversal i es realitzen tant a nivell individual com grupal tenint en compte que, en funció de les necessitats concretes de cada persona usuària, es poden prestar en totes les àrees, en varies o només en una:

- a) **Suport psicosocial:** atenció especialitzada dirigida a promoure la recuperació o adquisició de capacitats i habilitats personals i d'adaptació social que permetin un funcionament el més autònom i normalitzat possible dins la comunitat, per tal de millorar la seva qualitat de vida i el desenvolupament de rols socials normalitzats cap a la integració comunitària.

Els objectius i actuacions que es poden desenvolupar en aquesta àrea són :

- millorar el funcionament psicosocial mitjançant la realització de tallers de rehabilitació i entrenament cognitiu, expressió corporal, exercici físic, psicomotricitat, ioga, relaxació, psicoeducació i prevenció de recaigudes, habilitats d'autocontrol i maneig de l'estrès, entrenament en estratègies d'afrontament, entrenament en habilitats socials, intervencions de suport personal per treballar aspectes de salut,

- autoestima, cura del cos, benestar personal, habilitats conductuals, vida de relació familiar, etc);
- fomentar l'autonomia mitjançant la intervenció en activitats de la vida diària i bons hàbits personals, socials i domèstics, amb promoció de les capacitats pròpies i independència per una vida el més normalitzada possible (maneig dels diners i economia domèstica, organització, vestimenta i higiene, coneixements bàsics instrumentals, suport a la comunicació i el llenguatge, educació per a la salut i coneixement del cos, etc.)
- afavorir la promoció d'activitats de suport social per tal d'evitar el deteriorament i/o aïllament social (activitats culturals i expressives, programes de premsa i ràdio, musicoteràpia, esportives, oci i temps lliure, teatre, club social, etc.);
- promoure la integració en recursos socio-comunitaris normalitzats, mitjançant activitats de seguiment i suport comunitari (activitats autogestionades, assemblees, activitat de convivència, etc.)
- Atendre a les famílies (informació, formació, assessorament i suport per tal de millorar la capacitat de maneig i convivència);
- i altres actuacions que promoguin la millora del funcionament psicosocial.

b) **Àrea ocupacional:** atenció especialitzada de caràcter ocupacional amb la realització d'activitats en un règim semblant al treball en l'empresa ordinària o centre especial de treball que tenen com a objectiu la consecució d'habilitats laborals. Les activitats d'aquesta àrea seran variades i estaran encaminades a tenir en compte les capacitats i interessos de les persones amb discapacitat, així com la demanda sociolaboral existent. Sempre que sigui possible existirà una oferta variada d'activitats ocupacionals diferents d'acord amb les expectatives fixades en els plans individuals d'atenció de les persones usuàries, i els grups de treball han de tenir la mida i característiques idònies per prestar una atenció personalitzada i de qualitat.

Es poden desenvolupar activitats diverses en funció de les característiques de cada servei ocupacional i de les persones que hi participen. Aquestes activitats poden ser : jardineria, cuina, taller de selecció de roba i costura, recuperació d'articles de segona mà, manteniment d'edificis i instal·lacions, fabricació d'espelmes, etc.

c) **Ajustament personal i formatiu-laboral :** conjunt d'actuacions tendents a preparar a les persones usuàries del servei per a una adequada formació professional i inserció laboral, i suport i seguiment per a l'ajustament i manteniment del lloc de feina.

Es desenvoluparan actuacions de suport a la formació professional per a la millora de l'ocupabilitat, a través d'itineraris formatius que s'adaptin a les necessitats específiques de la persona. També es podran desenvolupar formacions específiques vinculades a l'obtenció de certificats de professionalitat amb mòduls adaptats i apropiats a les necessitats específiques de la persona.

Des d'aquesta àrea es duran a terme tant accions de valoració i orientació, com de promoció i recerca de feina de la persona, prestant els suports necessaris perquè aquesta assolixi l'objectiu final de la consecució d'un lloc de feina. Les activitats que es poden desenvolupar són, entre d'altres:

- orientació i assessorament laboral
- entrenament en hàbits bàsics de treball
- entrenament en habilitats de recerca de feina i d'ajustament laboral
- suport a la formació i qualificació professional
- formació professional per a l'ocupabilitat
- suport a la inserció laboral i seguiment

Una vegada assolida la inserció laboral de la persona, bé en un centre especial de treball, bé en una empresa ordinària, des d'aquesta àrea es farà un seguiment de la persona, i es prestaran els suports necessaris, tant a aquesta, com al centre especial de treball o empresa ordinària que els hagin contractat, amb la finalitat d'aconseguir l'adaptació de la persona al seu lloc de feina, i el manteniment d'aquest amb plena satisfacció de totes les parts implicades. Una vegada assolit l'objectiu de la inserció, els suports s'han d'anar retirant progressivament acompanyant a la persona cap a altres recursos especialitzats de l'àmbit laboral.

Es desenvoluparan actuacions de coordinació tant amb els recursos de formació laboral com el teixit laboral per a facilitar i fomentar la contractació laboral de les persones usuàries del servei ocupacional.

Per a la realització de les actuacions formatives professionals i d'orientació laboral els serveis ocupacionals hauran de complir amb els requisits i acreditacions corresponents que es requereixi per part de les Administracions competents en el seu moment.

3.3. Intensitats de suport i finalització de la intervenció

Les àrees de prestació del servei es podran prestar amb diferents modalitats, segons les característiques de la persona i el seu PIA:



- a) la possibilitat de compatibilitzar la jornada del servei ocupacional amb altres programes de formació o inserció laboral,
- b) la possibilitat de rebre accions i suports focalitzats exclusivament en una àrea del servei,
- c) la possibilitat de rebre accions i suports des de diferents àrees del servei.

Les necessitats de suport de la persona i la seva intensitat vendran determinades per les variables següents:

1. La pròpia afectació de la persona amb discapacitat i la seva edat, que determinarà la freqüència de la prestació dels suports (jornada ocupacional completa, 2/3 de jornada o 1/3 de jornada).
2. El moment evolutiu en què es troba la persona i el pronòstic de millora/deteriorament i possibilitat de canvi de la situació. Per això, es tindrà en compte que el servei ocupacional sigui flexible.
3. El moment de la malaltia/afectació, i el seu pronòstic de millora o deteriorament.
4. La situació sociofamiliar i necessitats de suport en aquest àmbit.
5. La formació de la persona i les seves possibilitats i interessos en aquest àmbit.
6. L'ocupabilitat de la persona i les seves possibilitats d'inserció laboral i/o de manteniment del seu lloc de feina.
7. La possibilitat d'intervenció dels serveis comunitaris.

Així doncs, cal tenir en compte que la participació en el servei ocupacional ha de ser flexible, amb possibilitats de promoció i retorn en quant a la intensitat de l'ocupació de la jornada i canvis d'àrees d'actuació, de manera que es garanteixi l'adaptació a l'itinerari vital de la persona.

El servei ocupacional s'ha de considerar com a una prestació de promoció de l'autonomia personal, i per tant ha de tendir al màxim a evitar la cronificació de les persones usuàries dintre del servei, promovent al màxim la seva independència i treballant, quan els objectius s'hagin assolit, la finalització del servei, ja sigui per derivació a un servei més adient a la seva nova situació, per èxit dels objectius, etc.

Manutenció i transport

A aquelles persones que siguin usuàries d'una jornada ocupacional completa se'ls pot servir el menjar, que no està inclòs en el preu del concert, i que es facturarà a part a la persona usuària, conforme amb el preu que fixi anualment l'Administració.

En el cas de les persones usuàries del servei ocupacional a 2/3 o a 1/3 d'ocupació que desitgin fer ús del servei de menjador, podran rebre'l sempre que l'entitat

tengui disponibilitat de places de menjador ja que la seva prestació no és obligatòria per part de l'entitat. En aquest cas, s'aplicaran els mateixos preus i criteris de facturació que per a les persones usuàries d'una jornada ocupacional completa.

Els menús seran de qualitat, i garantiran l'aportació calorífica i dietètica adequada, es serviran a la temperatura convenient i en espais adequats que compleixin amb els estàndards de qualitat habituals en hoteleria.

Es garantirà que les persones que així ho precisin puguin tenir un menú de dieta sempre que existeixi prescripció mèdica que així ho indiqui. Igualment es garantirà que a aquelles persones que no puguin alimentar-se per si mateixes se'ls prestarà l'ajuda personal i amb els mitjans tècnics que siguin precisos.

En relació al transport, quan sigui necessari en funció de les activitats programades en cada àrea d'actuació, i durant l'horari de prestació del servei, es proporcionarà el transport necessari per al trasllat intern de les persones usuàries, amb la finalitat de dur a terme les activitats relacionades.

No obstant, el trasllat de la persona usuària de i al seu domicili no està inclòs en l'objecte del concert, i la seva prestació no és obligatòria per part de l'entitat. En cas que la entitat decideixi oferir aquest servei a les persones usuàries, els ho podrà facturar a part.

4. Persones usuàries del servei

4.1. Requisits de les persones usuàries

Poden ser usuàries del servei les persones en edat laboral amb una discapacitat associada a un diagnòstic de salut mental greu amb grau igual o superior al 33 %, i amb habilitats adaptatives suficients per participar en les activitats del centre.

Correspon a la Conselleria d'Afers socials i Esports determinar la concurrència d'aquestes circumstàncies i interpretar-les o modificar-les.

4.2. Designació de les persones usuàries

S'aplica el procediment previst en el Decret 7/2016, de 12 de febrer, pel qual es regulen l'accés al servei ocupacional per a persones amb discapacitat per trastorn mental greu i la gestió de la llista d'espera de les places d'aquest servei.

Correspon a la persona usuària o, si escau, a la persona tutora o representant legal, presentar la sol·licitud de plaça en el Registre de la Conselleria d'Afers socials i Esports del Govern de les Illes Balears.

L'aprovació o denegació de l'accés al servei concertat de la persona usuària s'efectuarà mitjançant resolució de l'òrgan competent.

En cas de què no hi hagi disponibilitat de servei, la Conselleria d'Afers socials i Esports habilitarà una llista d'espera segons els criteris establerts en el Decret 7/2016.

El servei està obligat a acceptar les persones usuàries designades per la conselleria i ha de realitzar la prestació efectiva del servei a dites persones tot d'acord amb la resolució d'adjudicació de servei.

4.3. Ocupació de places

S'entén per plaça ocupada l'assignada a una persona usuària i ocupada per ella o varies persones en una jornada del servei ocupacional completa: de dilluns a divendres, 8 hores diàries, preferentment de 9 a 17 hores, 220 dies l'any.

En funció dels Plans Individuals d'Atenció i de les necessitats de suport concretes de cada persona, i sempre respectant els objectius, accions i necessitats marcats i consensuat amb la persona i la seva família, s'establiran tres nivells d'ocupació de la plaça:

Plaça ocupacional completa
Plaça ocupacional ocupada a 2/3
Plaça ocupacional ocupada a 1/3

Segons estableix el Decret 7/2016 a l'article 11 durant els períodes d'absència del centre, les persones usuàries tenen dret a la reserva de la plaça en els supòsits següents:

- a) Durant el termini de quinze dies hàbils, per a les persones usuàries a les quals s'ha comunicat l'assignació de plaça. Una vegada transcorregut aquest termini, i llevat que es produeixi una causa de força major degudament justificada, la plaça passarà a tenir la consideració de no ocupada i es podrà assignar a una nova persona usuària.
- b) Durant el termini de trenta dies hàbils, per a les persones usuàries que ja ocupen una plaça i s'absenten del centre per causes alienes a malalties o hospitalització. Podran ser donades de baixa si, transcorregut aquest termini, no es reincorporen al centre, i la plaça es podrà assignar a una nova persona usuària.
- c) Durant el termini de sis mesos, per a les persones usuàries que ja ocupen una plaça i s'absenten del servei per causa de malaltia o hospitalització. Podran ser donades de baixa si, transcorreguts aquests sis mesos, no es reincorporen al centre, i la plaça es podrà assignar a una nova persona usuària.

En els supòsits b) i c) d'absències de la persona, el servei ocupacional pot fer ús de la intensitat d'ocupació de la plaça reservada per incrementar la intensitat a altres beneficiaris, mantenint la reserva de plaça de la persona absent, sempre que hi hagi persones que necessitin ampliar dita intensitat.

4.4. Incidències

La Conselleria d'Afers socials i Esports ha de conèixer en tot moment la disponibilitat de places del servei. El servei ha de comunicar per fax o correu electrònic al Servei d'Atenció a la Discapacitat de la Direcció General d'Atenció a la Dependència, el mateix dia que es produeixi, qualsevol tipus de variació i incidència que sorgeixi en relació amb l'atenció a les persones usuàries o amb la seva incorporació al servei, així com les altes i les baixes. Posteriorment, les notificacions sobre aquests fets s'han d'enviar amb periodicitat mensual, juntament amb la factura, abans de dia 7 del mes natural posterior, mitjançant un escrit signat pel responsable del servei ocupacional designat per l'entitat, d'acord amb l'apartat 7 d'aquest Plec.

5. Mitjans materials i humans que ha d'aportar per l'entitat

Les entitats que ofereixen el servei ocupacional per a persones amb discapacitat han d'estar inscrites al Registre Unificat de Serveis Socials (RUSS) com a entitats del tercer sector d'acció social que prestin els serveis objecte del concert, segons es determina a la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears. A més, segons l'article 5.3 de la Llei 12/2018, es pot utilitzar l'acció concertada amb les entitats que compleixin els requisits establerts en la normativa de desplegament d'aquesta llei i, especialment, els següents: disposar de l'acreditació administrativa oportuna per a la prestació del servei objecte de l'acció concertada. Excepcionalment, en els casos en què s'acreditin les circumstàncies de la disposició final primera, és suficient l'autorització.

Així mateix, hauran de complir els requisits establerts a la normativa complementària i en especial els que es determinen al Decret 48/2017, i complir el que disposa la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears i resta de normativa pertinent quant a les funcions inspectores i sancionadores en matèria de serveis socials.

5.1. Mitjans materials

Els espais mínims per prestar el servei ocupacional són els autoritzats o acreditats per a l'Administració i s'ha de disposar de l'espai adequat per a la prestació del servei. En tot cas, el servei ha d'estar dotat dels equipaments i els mitjans necessaris per assolir les activitats que preveu aquest Plec.

Per tal de facilitar i agilitzar la comunicació amb l'equip tècnic del Servei d'Atenció a la Discapacitat, cal disposar de connexió a Internet i d'adreça electrònica.

Quant a informació i documentació el servei ha de disposar del següent:

- a) Expedient personal de cada persona atesa, que ha de constar com a mínim de la documentació relativa a la protecció de dades de caràcter personal, informes tècnics, el pla individual d'atenció amb les corresponents modificacions que es produeixin, full d'incidències del cas, programa de promoció de l'autonomia personal, del contracte assistencial i qualsevol altre que d'acord amb el servei que es presta i cas concret de què es tracta, pugui ser necessari per a la correcta prestació del servei.
- b) Llibre de reclamació, que ha d'estar a disposició dels usuaris i en el seu cas, dels seus familiars o persones responsables i s'ha de presentar en un model normalitzat amb fulls numerats. Els fulls han d'incloure com a mínim les dades d'identificació del servei i espai suficient per a les dades identificatives de la persona que reclama i l'objecte i data de la reclamació. Els fulls s'han d'estendre per triplicat i en paper autocopiador.
- c) Protocol de resposta a queixes i suggeriments.
- d) Protocol d'acollida de les persones usuàries, que ha d'incloure com a mínim una primera entrevista i la presentació del servei.
- e) Protocols d'atenció a les famílies/ representant legal
- f) Protocol davant l'absència de personal.
- g) Programa informàtic de gestió del servei. Els expedients i historials personals han d'estar informatitzats així com totes aquelles activitats desenvolupades en execució dels serveis contractats i s'ha de garantir a l'Administració l'accés a aquesta informació en qualsevol moment al llarg de la vigència del concert i amb posterioritat al seu acabament.

5.2. Mitjans humans

Per a la prestació del servei ocupacional concertat, s'ha de comptar amb el personal necessari per garantir *una atenció suficient, continuada i adequada a la tipologia de persona usuària* i, al menys, el nombre de professionals que correspongui, d'acord amb les ràtios establertes en l'article cinquè del Decret 31/2016 de modificació del Decret 86/2010, de 25 de juny, d'atenció directa:

- Monitors i monitores i personal cuidador: 12 per cada 100 persones usuàries a jornada ocupacional completa.

- Serveis tècnics (personal mèdic i d'infermeria, psicologia, treball social, teràpia ocupacional, educació social, etc.): 2 per cada 100 persones usuàries a jornada ocupacional completa.

I, per altra banda, els serveis generals i d'hoteleria: 5 per cada 100 persones usuàries a jornada ocupacional completa.

El servei s'ha de comprometre a efectuar les substitucions per baixa a partir dels trenta dies d'absència dels professional afectat.

Es permet la subcontractació dels serveis que no siguin d'atenció directa, en els límits establerts a l'article 9.2 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

6. Assegurances

L'entitat titular del servei està obligada a contractar una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei.

7. Règim econòmic i facturació

El preu màxim d'una plaça concertada per al servei ocupacional per a persones amb discapacitat associada a malaltia mental greu és de 42,74 €/dia, segons la Resolució de la consellera d'Afers Socials i Esports per la qual s'actualitzen els preus dels serveis concertats, derivada dels increments salarials en els convenis col·lectius pels quals es calculen els preus d'aquests serveis, de data 3 de setembre de 2019 (BOIB núm. 122, de 5 de setembre).

Així doncs, i en funció de la intensitat d'ocupació de la plaça per la persona usuària, els preus màxims seran els següents:

<i>Plaça ocupada</i>	<i>Preu</i>
1	42,74 €/dia
2/3	28,49 €/dia
1/3	14,25 €/dia

L'import del preu plaça/dia fixat s'ha d'abonar mensualment a l'entitat gestora del servei ocupacional per mensualitats vençudes, amb la presentació prèvia de les factures de les places ocupades i la llista de les persones usuàries que les han ocupat mensualment. Només es podran facturar i cobrar les places que s'hagin ocupat durant el mes. En cas que el servei ocupacional justifiqui mensualment

més places ocupades que places concedides, tan sols podrà facturar el nombre de places concertades.

L'entitat titular de la prestació del servei ocupacional no podrà facturar, a les persones usuàries ni als seus familiars, cap quantitat addicional per la prestació dels serveis que es preveuen en aquest Plec.

Si s'ofereixen serveis o prestacions distints dels que preveu aquest Plec, han de ser voluntaris i no poden tenir caràcter discriminatori ni afany de lucre. En aquest cas, l'entitat gestora ho ha de comunicar per escrit a la Conselleria d'Afers socials i Esports, mitjançant un informe tècnic del servei complementari en què consti una descripció dels mitjans materials i humans que emprarà per prestar-lo i com es finançarà.

L'entitat ha de presentar una memòria relativa a la prestació del servei de l'any natural anterior, amb el resum de les persones usuàries ateses, així com els indicadors que determini la Conselleria d'Afers socials i Esports. D'igual manera ha de presentar un informe d'auditoria tècnica o econòmica del servei concertat i de l'aplicació dels fons rebuts en concepte d'abonament del concert.

En tot cas, el servei concertat queda subjecte al règim de control financer exercit per la Intervenció General de la CAIB o, si escau, altres organismes competents, autonòmics, estatals o europeus.

L'entitat podrà facturar les places reservades, en els termes establerts al Decret 7/2016, de 12 de febrer, pel qual es regulen l'accés al servei ocupacional per a persones amb discapacitat per trastorn mental greu i la gestió de la llista d'espera de les places d'aquest servei. En aquest supòsit el servei ocupacional pot incrementar la intensitat d'altres persones usuàries, mantenint la reserva de plaça de la persona absent, sempre que hi hagi persones que puguin ampliar horari.

Els productes elaborats en els serveis ocupacionals no poden ser comercialitzats.

7.1. Facturació del servei

- a) L'entitat concertada ha de presentar una factura en la qual ha de constar l'import de la liquidació de les places ocupades corresponent al mes anterior. A aquesta factura s'ha d'adjuntar, degudament signada pel representant legal de l'entitat concertada, una relació detallada de les persones usuàries, en suport paper i també mitjançant arxiu informàtic, segons el model facilitat per la Conselleria.
- b) La justificació ha de contenir els conceptes següents: nom de la persona usuària, DNI/NIE, data d'inici, data de finalització, nivell d'intensitat d'ocupació, observacions.

7.2 Forma de pagament

- a) La Conselleria d'Afers socials i Esports, mitjançant la Direcció General d'Atenció a la Dependència, tramitarà mensualment la proposta de pagament en concepte de cost del servei concertat. El pagament de la quantitat que correspongui es durà a terme en el compte corrent que indiqui l'entitat concertada.
- b) L'entitat concertada no pot cobrar cap quantitat suplementària per persona usuària o per qualsevol altre servei o prestació que s'hagi d'atendre en virtut del concert subscrit.
- c) La percepció indeguda de quantitats per part de l'entitat concertada suposa l'obligació de reintegrar-les, amb la tramitació prèvia del procediment que correspongui, amb l'audiència de la persona interessada.
- d) Sens perjudici del que disposa l'apartat anterior, els serveis concertats queden subjectes al control de caràcter financer i a les funcions inspectores i sancionadores de les administracions competents en la matèria.

8. Cobertura del servei

Des de l'entrada en vigor d'aquest concert, l'entitat responsable del servei ocupacional disposa de les places concertades que en són objecte per assignar-les de manera efectiva.

Mensualment, l'entitat ha d'informar la Direcció General d'Atenció a la Dependència de qualsevol incidència de les places concertades en el moment que es produeixin.

9. Nombre de places, finançament i justificació del concert

El nombre de places objecte del concert entre les entitats i la Conselleria d'Afers socials i Esports és de 20 places.

L'import màxim d'aquest concert per al període 2021-2024 és de **564.168,00 €** (IVA exclòs).

Si durant la vigència d'aquest concert les necessitats reals de places són superiors a les estimades inicialment, es podrà dur a terme una revisió del concert amb l'objectiu d'ampliar el nombre places concertades d'acord amb els mateixos criteris tècnics i règim econòmic, la qual cosa significa que no tindrà la consideració de modificació o ampliació de places, sinó d'ajustament comptable

derivat de l'augment en el nombre de places que suposa disposar d'un import màxim per donar cobertura a les noves necessitats, sempre que hi hagi disponibilitat pressupostària.

L'entitat ha de presentar la liquidació del període corresponent davant la Direcció General d'Atenció a la Dependència durant el mes següent al període de facturació.

10. Coordinació, control, supervisió i informació de la prestació del servei

L'entitat gestora designarà una persona responsable del servei ocupacional, la qual ha de coordinar i supervisar la prestació. Aquesta persona responsable ha de rebre i executar les indicacions que la Conselleria d'Afers socials i Esports estimi oportunes en relació amb la prestació del servei, i ha de tenir les atribucions suficients per adoptar, de manera immediata, les decisions necessàries per assegurar el seu bon funcionament.

De manera periòdica, es realitzaran reunions de seguiment entre la persona responsable de l'entitat gestora i personal tècnic de la Conselleria d'Afers socials i Esports per tal de valorar el compliment dels objectius fixats en relació amb la prestació del servei.

L'entitat gestora col·locarà a la seu de l'entitat, en un lloc visible de les seves instal·lacions la indicació "Servei concertat amb el Govern de les Illes Balears" amb el corresponent logotip, que li proporcionarà la Conselleria d'Afers socials i Esports. Així mateix, en tota la publicitat, documentació pública, i en les comunicacions i en les relacions que estableixi per escrit amb les persones usuàries de les places concertades, haurà de fer-se referència a aquesta circumstància.

Tota la publicitat, la documentació escrita, els anuncis o la senyalització exterior, com també qualsevol tipus d'informació en suport electrònic, informàtic o telemàtic que es derivi d'aquesta activitat, han de ser, com a mínim, en català, i s'hi ha d'utilitzar un llenguatge inclusiu d'homes i dones.

Les entitats beneficiàries tenen l'obligació d'aportar una còpia de tota la publicitat, la documentació escrita, els anuncis o la senyalització que hagin utilitzat en què consti la concertació de la Conselleria d'Afers socials i Esports.

11. Obligacions de l'entitat concertada

- a) Prestar gratuïtament els serveis a la persona usuària. No es pot percebre cap quantitat que, directament o indirectament, suposi una contrapartida econòmica pels serveis objecte del concert.



- b) Complir amb l'establert en aquest Plec, així com les normes establertes en el títol VII de la Llei 4/2009 i en els corresponents decrets de desplegament i d'aplicació d'aquesta Llei.
- c) Tenir en funcionament el nombre total de places objecte del concert durant el període de vigència corresponent.
- d) Atendre les persones usuàries derivades a través de la Direcció General d'Atenció a la Dependència.
- e) Aportar la informació funcional, metodològica, assistencial, de qualitat, econòmica, estadística i els indicadors de gestió que solliciti la Direcció General d'Atenció a la Dependència.
- f) Comunicar mensualment a la Direcció General d'Atenció a la Dependència, mitjançant un document en format digital, la relació nominal de les persones ateses, amb les variables que consten en l'apartat 7 d'aquest Plec.
- g) Prestar el servei en les millors condicions possibles segons els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i les disposicions legals aplicables així com als termes del concert.
- h) Presentar, la memòria anual d'activitats relativa a la prestació del servei de l'any natural anterior dins el primer trimestre de cada any, en què es reculli la gestió duita a terme, els objectius assolits, la tipologia dels usuaris, la metodologia del treball, els recursos materials i humans i les activitats de formació del personal, entre d'altres aspectes.
- i) Tenir a disposició de les persones usuàries i de les seves famílies els fulls de reclamació i donar resposta escrita a les queixes o suggeriments.
- j) Presentar l'auditoria tècnica o econòmica de l'any anterior, per garantir la qualitat i la sostenibilitat del servei concertat, així com els drets de les persones usuàries ateses tal i com regula l'article 27.2 del Decret 48/ 2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

12. Protecció de dades

El personal que tengui una relació directa o indirecta amb la prestació de l'atenció prevista en aquest Plec ha de guardar el secret professional sobre totes les informacions, els documents i els assumptes a què tengui accés o de què tengui coneixement durant la vigència del concert, i està obligat a no fer públiques o alienar les dades que conegui com a conseqüència o en ocasió de l'execució, fins i tot després del termini del concert. L'entitat gestora es compromet expressament a complir el que disposen el Reglament 2016/679/UE 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, la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia del drets digitals, i la legislació vigent complementària en matèria de protecció de dades, així com a formar i informar el personal en les obligacions que dimanen d'aquestes normes.

13. Incompliments i penalitats

Les entitats concertades s'han de fer responsables que els serveis objecte de concert es prestin dins el termini previst, en el lloc acordat i d'acord amb les característiques i els requisits establerts d'acord amb aquest Plec.

Els incompliments de les entitats concertades que afectin la prestació del servei es qualificaran com a greus i lleus. Aquesta qualificació correspon a l'Administració concertant, amb l'audiència prèvia de l'entitat concertada.

Les entitats concertades queden exemptes de responsabilitat en els casos en què no hagi estat possible realitzar el servei per causes de força major que es puguin justificar.

13.1. Incompliments greus

Es considera incompliment greu la manca d'observança de les obligacions següents, previstes en el Plec:

- a) Les obligacions d'execució de caràcter general, de l'apartat 11, excepte les lletres *e, f i h*.
- b) Les que disposa l'apartat 12, sobre protecció de dades.
- c) Les referides a l'incompliment de la legislació laboral, la qualificació i les ràtios professionals.
- d) Les que estableix l'apartat 3 sobre la prestació del servei.
- e) La que estableix l'apartat 5.2.

13.2. Incompliments lleus

Es considera incompliment lleu la manca d'observança de les obligacions següents, previstes en el Plec:

- a) Les obligacions d'execució de caràcter general recollides en les lletres *e, f i h* de l'apartat 11.
- b) La no substitució de personal en els terminis que preveu l'apartat 5.2.

13.3. Penalitzacions

La realització de tres o més incompliments lleus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar fins al 2 % del pressupost total del concert.

L'acumulació de tres o més incompliments greus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar al 10 % del pressupost total del concert.

13.4. Aplicació de les penalitzacions

Cada vegada que es verifiqui la concurrència d'alguns incompliments dels detallats, es notificarà a l'entitat concertada, amb la indicació de la qualificació.

En els supòsits en què es verifiqui una acumulació d'incompliments susceptible de ser penalitzada, la notificació a l'entitat concertada inclourà de manera expressa la penalització que pertorqui, la qual es farà efectiva mitjançant una retenció en el pagament mensual corresponent.

14. Termini del concert

El termini de validesa d'aquest concert s'iniciarà l' 1 de juliol de 2021, o en la data que es signi, i finalitzarà dia 30 de juny de 2024.

Palma, en la data de la signatura electrònica

La cap del Servei d'Atenció a la Discapacitat

Margalida Bibiloni Niell