



## **PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONCERTACIÓ DEL SERVEI DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL AMB PROGRAMES MODULARS PER A PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA**

### **1. Fonamentació**

L'article 13 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD), disposa que l'atenció a les persones en situació de dependència i la promoció de la seva autonomia personal s'han d'orientar cap a la consecució d'una millor qualitat de vida i autonomia personal, en un marc d'efectiva igualtat d'oportunitats, d'acord amb els objectius següents:

- a) Facilitar una existència autònoma en el seu medi habitual, tot el temps que vulgui i sigui possible.
- b) Proporcionar un tracte digne en tots els àmbits de la seva vida personal, familiar i social, i facilitar la seva incorporació activa en la vida de la comunitat.

Per abordar aquest dret, la Llei 39/2006 estableix la creació del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD), amb la col·laboració i la participació de totes les administracions públiques. Aquest Sistema s'ha de basar en l'acció coordinada entre l'Administració general de l'Estat i les comunitats autònomes. En el cas de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, és la Conselleria d'Afers Socials i Esports, mitjançant la Direcció General d'Atenció a la Dependència (em endavant DGAD), la que s'encarrega de la gestió de les actuacions derivades de la LAPAD.

Segons l'article 15 de la Llei 39/2006, la promoció de l'autonomia personal és una prestació tècnica que forma part del Catàleg de serveis del SAAD.

L'article 20 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, disposa que són prestacions del sistema públic de serveis socials les actuacions, les intervencions tècniques, els programes, els projectes, els mitjans i les ajudes econòmiques i tecnològiques que s'ofereixen a persones i que es destinen a complir les finalitats que estableix l'article 3 de la Llei. Entre aquestes finalitats hi ha la de detectar, prevenir i atendre les necessitats derivades de la dependència amb l'objectiu de promoure l'autonomia de les persones.

L'article 21 de la Llei 4/2009 assenyala que són prestacions tècniques les que s'estableixin a la cartera de serveis. 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, recull com a prestació garantida el Servei de promoció de l'autonomia personal i prevenció de la situació de dependència.

El decret de cartera bàsica el defineix com a servei de prevenció de l'aparició o l'agreujament de malalties o discapacitats i de les seqüeles conseqüents, mitjançant el desenvolupament coordinat d'actuacions de promoció de condicions de vida saludables i programes específics de caràcter preventiu i de rehabilitació adreçats a les persones grans i les persones amb discapacitat, que tenen per finalitat desenvolupar i mantenir la capacitat de la persona per controlar, afrontar i prendre decisions sobre com viure d'acord amb les normes i les preferències pròpies, i facilitar l'execució de les activitats bàsiques de la vida diària, de manera que totes les persones puguin dur una vida tan autònoma com sigui possible.

El Servei es regula pel Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter suprainsular per a aquests sectors de població.

En el mateix sentit que el decret 66/2016, l'article 6 del Reial decret 1051/2013, de 27 desembre, pel qual es regulen les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, establertes en la Llei 39/2006, defineix el servei promoció de l'autonomia personal. Aquest Reial decret determina que són serveis de promoció de l'autonomia personal els d'assessorament, orientació, assistència i formació en tecnologies de suport i adaptacions que contribueixin a facilitar les activitats de la vida diària, els d'habilitació, els de teràpia ocupacional, així com qualsevol altra programa que s'estableixi amb la mateixa finalitat.

Així mateix el Reial Decret, quan a la intensitat del servei disposa que aquesta s'adequarà a les necessitats de les persones, a les infraestructures per fer activitats i a la normativa que estableixi cada comunitat autònoma.

Per a les persones amb grau I de dependència són serveis de promoció de l'autonomia, entre d'altres, els de:

- Habilitació i teràpia ocupacional.
- Estimulació cognitiva.
- Promoció, manteniment i recuperació de l'autonomia funcional.

Amb els mateixos continguts del que venim exposant en aquest apartat de fonamentació va ser publicada en el BOE la *"Resolución de 23 de abril de 2013, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia sobre criterios, recomendaciones y condiciones mínimas para la elaboración de los planes de prevención de las situaciones de dependencia y promoción de la autonomía personal."*

La Conselleria d'Afers Socials i Esports, a més de les prestacions que s'han exposat, vol integrar en la promoció de l'autonomia personal, la formació i suport a persones cuidadores (generalment familiars de primer grau), considerant que aquestes són agents fonamentals en la consecució d'un major grau d'autonomia de les persones de les quals tenen cura.

És voluntat de la Conselleria d'Afers Socials i Esports oferir els serveis de promoció de l'autonomia personal als ciutadans de les Illes Balears, atès que es tracta d'una prestació garantida de la cartera bàsica de serveis socials i perquè com a tal, contribueix a la qualitat de vida de les persones beneficiàries. Per això, s'elabora aquest Plec de condicions tècniques que regeixen el concert esmentat.

## 2. Objecte

Aquest concert té per objecte la prestació de programes de manteniment de les capacitats psicofísiques per a la promoció de l'autonomia personal en persones amb dependència reconeguda, preferentment de grau I, i a persones majors que encara no tenen el reconeixement de grau de dependència, però presenten dificultats en la seva autonomia. Al mateix temps, es pretén donar atenció a les persones cuidadores per poder potenciar l'autonomia de les que es troben en situació de dependència.

Un programa d'aquestes característiques s'ha d'organitzar en mòduls temàtics, planificats amb diferents nivells temàtics, en funció de les persones que els segueixen.

El conjunt de sessions del programa s'organitzen en mòduls de treball, que sumats constitueixen un programa integrat de promoció de l'autonomia personal. Els mòduls hauran de tenir una durada total de 40 hores de treball en els diferents àmbits; cognitiu, autonomia funcional i relacional, formació de persones cuidadores.

Aquestes actuacions es poden fer seguint diferents formats i sempre sota la direcció de personal especialitzat:

- Sessions individuals, quan no és possible de forma justificada treballar en grup (municipis amb poca població o amb dificultats per al desplaçament) o la problemàtica de la persona així ho requereix. Aquestes sessions es podran fer en els domicilis o en equipaments públics.
- Sessions en grups d'iguals, que serà l'opció generalitzada de treball.

El servei s'ofereix a tots els municipis de les illes de Mallorca, Menorca i Eivissa, i s'ha de possibilitar en l'entorn habitual de residència de les persones beneficiàries.

Les persones amb reconeixement de grau de dependència han de tenir reconeguda aquesta prestació tècnica mitjançant resolució de la Conselleria d'Afers Socials i Esports.

### **3. Definició del servei**

#### **3.1. Objectius**

L'objectiu del servei és potenciar l'autonomia personal per a la vida diària, i més específicament:

- a) Millorar la qualitat de vida de les persones en situació de dependència procurant uns nivells d'atencions personals, socials i tècniques suficients per possibilitar la permanència en el seu medi habitual durant el màxim temps possible.
- b) Afavorir l'adquisició i el desenvolupament de competències personals i d'hàbits de vida adequats que potenciïn l'autonomia personal i la convivència de la persona usuària en el seu entorn familiar i comunitari, respectant sempre la seva capacitat de decisió.
- c) Detectar, prevenir i, si escau, intervenir en possibles situacions de risc.

- d) Afavorir la participació de les persones en la vida de la comunitat, estimulants les relacions socials que pal·leïen possibles problemes d'aïllament i soledat.
- e) Afavorir sentiments positius, i minvar actituds pessimistes i autocompassives.

### **3.2. Tipus de mòduls i actuacions de promoció de l'autonomia**

Als efectes d'aquest concert són serveis de promoció de l'autonomia personal:

#### **A) L'estimulació cognitiva.**

Definició: Tractament terapèutic que, per mitjà de les tècniques adequades, té per finalitat mantenir i/o millorar el funcionament d'alguna o algunes de les capacitats cognitives superiors (raonament, memòria, atenció, concentració, llenguatge i similars), de les capacitats funcionals, de la conducta o de l'afectivitat.

Actuacions: S'orientaran a estimular la capacitat cognitiva, amb la finalitat de retardar, i a ser possible minvar el deteriorament cognitiu en els casos de dany sobrevingut o degeneratiu i per mantenir les habilitats psicossocials necessàries en les activitats de la vida diària i presa de decisions en tots els casos.

Es realitzaran, preferentment en grup, les actuacions següents: Estimulació de la memòria, concentració i reducció de la fatiga, atenció, raonament, abstracció, orientació, llenguatge, funcions executives, càlcul, lectoescriptura; així com informació, assessorament i suport a les persones cuidadores.

#### **B) La promoció, manteniment i recuperació de l'autonomia funcional.**

Definició: Conjunt d'intervencions orientades a mantenir i/o millorar la capacitat per realitzar les activitats de la vida diària, evitar l'aparició de limitacions en l'activitat, deficiències o dèficits secundaris i potenciar el desenvolupament personal i la inclusió social. Tot això per tal d'aconseguir el major nivell d'autonomia personal i qualitat de vida.

Actuacions: Amb caràcter general es duran a terme enfocades al manteniment de les persones en el seu entorn físic i relacional.

Les diverses actuacions abastaran, almenys, algun o diversos dels aspectes següents:

- Programa d'assessorament i entrenament en les activitats de la vida diària.
- Programa de manteniment i condicionament físic.

- Entrenament en transferències i deambulació.
- Aprenentatge i aplicació de tècniques de conservació de l'energia.
- Programa d'accessibilitat i d'assessorament, i entrenament en l'ús de productes de suport.
- Valoració de la necessitat d'adaptacions a l'entorn habitual (ja sigui domèstic, treball o lloc d'oci).
- Entrenament per a la integració familiar, comunitària i social.
- Assessorament, entrenament i suport a les persones cuidadores per a l'aplicació de les actuacions anteriorment esmentades.

### **C) La millora d'habilitats socials i relacionals**

Definició: Conjunt d'actuacions encaminades a prestar suports, transitoris o permanents, per tal de millorar les seves possibilitats de mantenir-se en l'entorn familiar i social, i la presa pròpia de decisions en les condicions més normalitzades i independents que sigui possible.

Actuacions: Es realitzaran actuacions en grup, les quals aniran encaminades a:

- Entrenar en habilitats personals i socials.
- Crear estratègies psicoeducatives.
- Desenvolupar xarxes socials i de suport en què participi la família.
- Entrenar l'ús de xarxes socials basades en la tecnologia de la comunicació per fomentar el contacte social entre iguals.
- Donar suport a la presa pròpia de decisions d'acord amb les seves preferències personals i vitals.

### **D) La formació i el suport a les persones cuidadores**

Definició: Conjunt d'actuacions encaminades a prestar suports, transitoris o permanents, per tal de potenciar les destreses de foment de l'autonomia en els/les cuidadors/es per a retardar i/o prevenir l'avenç cap a l'agreujament dels signes de dependència de les persones a les que donen suport quotidià.

Actuacions: Es realitzaran actuacions en grup o individuals, les quals aniran encaminades a:

- Entrenar les destreses dels/les cuidadors/es de foment de l'autonomia personal (cooperació, implicació familiar, assertivitat, supervisió, reducció de cures substitutives...).
- Desenvolupar les competències en els/les cuidadors/es pel que fa a les cures i atenció centrades en la persona i de foment de la presa autònoma de decisions sobre les Activitats Bàsiques de la Vida Diària (ABVD).

- Crear grups de suport que permetin desenvolupar relacions d'ajuda mútua i d'intercanvi de recursos i experiències enriquidores per el quefer quotidià de les persones cuidadores amb les persones en situació de dependència.
- Entrenar l'ús de xarxes socials basades en la tecnologia de la comunicació per fomentar el contacte social entre iguals i amb els professionals que els atenen.

L'execució de totes les actuacions es realitzarà mitjançant:

- L'avaluació funcional de les habilitats de la persona usuària en relació amb les exigències del seu entorn.
- L'entrenament en les habilitats necessàries.
- La implicació de la persona usuària i la seva família, especialment dels cuidadors.

Les persones beneficiàries podran participar, en funció de les seves característiques psicofísiques, a les diferents activitats que s'organitzin.

El servei de promoció de l'autonomia personal s'organitza en grups de diferents mides. El nombre màxim d'usuaris per grup, amb caràcter orientatiu, serà 15 persones.

### **3.3. Estructura dels mòduls i programació**

Les entitats que ofereixin mòduls els hauran de definir com a mínim amb els següent contingut i a disposició de l'Administració:

- a) Descripció general del mòdul
- b) Objectiu del mòdul
- c) Continguts que es treballen i durada de cada bloc de continguts
- d) Tipus d'activitats i estratègies
- e) Materials a utilitzar
- f) Professionals que hi intervenen
- g) Activitats d'avaluació
- h) Observacions
- i) Altres apartats que l'entitat consideri.

### **3.4. Requisits i prioritat per l'accés al servei i drets i deures de les persones usuàries**

#### **3.4.1. Requisits i prioritat per a l'accés al servei**

Amb caràcter general, poden ser usuàries del Servei les persones que es troben en situació de dependència en algun dels graus reconeguts per l'òrgan competent, d'acord amb l'article 5 de la Llei 39/2006, de 14 desembre, de



promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, i a les quals s'assigna aquest servei mitjançant la corresponent resolució de prestació del catàleg de serveis d'atenció a la dependència. D'entre les persones amb grau, tendran prioritat d'accés les que tinguin grau I reconegut.

### **3.4.2. Drets i obligacions de les persones usuàries**

Amb caràcter general, les persones usuàries del servei de promoció de l'autonomia personal tenen dret a:

- a) Rebre el servei sense discriminació per qualsevol condició o circumstància personal o social.
- b) Ser informades, en termes comprensibles, sobre el funcionament del servei.
- c) Mantenir la integritat física, la privacitat i la capacitat de decisió, així com rebre un tracte correcte i respectuós per part del personal que intervé en el servei.
- d) Mantenir la confidencialitat de les seves dades i que es respecti el secret professional sobre les informacions obtingudes, d'acord amb el que estableix la legislació de protecció de dades de caràcter personal (Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre).
- e) Rebre les prestacions del servei d'acord amb les seves necessitats específiques així com en la periodicitat establerta en la programació d'activitats.
- f) Ser informades amb antelació davant qualsevol modificació en les condicions del servei.
- g) Expressar la seva opinió o queixa sobre el servei, així com triar voluntàriament sobre l'assistència a les activitats, seguint els procediments acordats.
- h) Ser orientades cap als recursos alternatius que siguin necessaris.
- i) Tenir la resta de drets que estableix la normativa reguladora.

Amb caràcter general, les persones usuàries del servei de promoció de l'autonomia personal tenen les obligacions següents:

- a) Complir les normes i les condicions del servei.



- b) facilitar la documentació exigida pel servei.
- c) Adoptar una actitud col·laboradora en el desenvolupament del servei, respectant la dignitat i els drets del personal, com a treballadors i com a persones.
- d) Complir les normes de funcionament de la prestació del servei.

### **3.5. Cobertura territorial**

El servei s'ha d'oferir a totes els municipis de les illes, excepte si els consells insulars o els ajuntaments tenen convenis amb la mateixa finalitat amb la Conselleria d'Afers Socials i Esports.

S'estableixen, als efectes d'organització del programa àrees d'intervenció en cada una de les convocatòries de concertació. Als efectes del procediment de concertació cada una de les àrees es considera independent.

Dins cada territori s'oferiran mòduls a tots els municipis. Quan en un d'ells no es pugui organitzar l'actuació, ja sigui per falta de participants per constituir un grup o per manca d'infraestructures les actuacions es podran fer individualment en els domicilis.

D'igual forma, els participants de dos o més municipis poden participar en activitats que es facin en un únic nucli de població.

El programa s'ha de fer cercant la implicació activa dels ajuntaments de l'illa en temes com difusió i cessió de locals per fer les activitats.

### **3.6. Intensitat del servei. Mòdul bàsic d'atenció i nombre total d'hores**

#### **3.6.1. Intensitat del servei**

El servei donarà cobertura a les persones prenent com a referència les intensitats de grau I (Dependència moderada), és a dir, un mínim de 12 hores mensuals per a tots els serveis, excepte pel servei de promoció, manteniment i recuperació de l'autonomia funcional que és un mínim de 15 hores mensuals. En el conjunt d'hores s'han de comptabilitzar aquelles en que la persona pel seu compte o amb ajuda d'un familiar cuidador o personal voluntari faci activitats amb pautes i materials programats pels professionals.

Cada un dels mòduls que es programin tindran una durada mitjana de 40 hores, amb diferents continguts i en un nombre de sessions que permetin treballar els continguts, les habilitats i els procediments.

Cada un dels mòduls s'haurà de desenvolupar en un termini màxim d'un trimestre.

### **3.6.2. Programa bàsic d'atenció**

S'ha dissenyat un programa bàsic de promoció de l'autonomia personal que inclou un total de 40 hores d'atenció, el que equival a un mòdul d'atenció.

En funció de la dimensió poblacional, del nombre de persones amb grau reconegut i de la implicació en la disponibilitat d'infraestructures es farà una oferta ajustada a cada municipi.

Aquesta oferta pot contenir un o més mòduls bàsics, o fraccions del mateix, de 10 o 20 hores.

### **3.6.3. Nombre total d'hores**

En cada convocatòria s'establirà el número d'hores a realitzar, si es possible diferenciant-les per a cada territori.

Igualment, a les convocatòries es fixarà la data d'inici i finalització del concert.

## **3.7. Infraestructures**

Els programes de promoció de l'autonomia personal es dirigiran, preferentment, a grups de persones grans, en equipaments que compleixin les condicions de seguretat, higiene i accessibilitat que estableixen les normes vigents (centres de salut, de serveis socials o socioculturals o locals propis de les entitats concertades), d'acord amb el que determina l'article 25 bis, del decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitat.

Les entitats que gestionin el servei han d'aconseguir la implicació de les administracions locals o dels departaments de l'Administració autonòmica, per a la cessió gratuïta de locals.

## **4. Funcionament del servei**

## **4.1. Organització del servei**

### **4.1.1. Programació de l'atenció**

Atès que les actuacions es distribueixen orientativament en àrees geogràfiques, cada entitat concertada podrà emprar les hores consignades a cada àrea en la manera més eficient per donar resposta a les necessitats i possibilitats reals d'actuació.

La distribució final que faci cada entitat concertada del nombre de grups i llocs de realització haurà de ser motivada per escrit i haurà de ser aprovada per la DGAD. Aquesta programació haurà de ser dinàmica per tal d'adaptar-se a les necessitats detectades en cada moment, de manera que quan en una àrea, per qualsevol motiu no es faci activitat, es pugui canviar el més aviat possible a una altra àrea que necessita inici o increment d'activitat.

En qualsevol cas, es procurarà sempre que les activitats es facin al major nombre de municipis possible, per tal que se'n pugui beneficiar el màxim de persones.

Per tal de flexibilitzar l'actuació i donar resposta a les necessitats, les entitats concertades tindran assignades unes àrees prioritàries d'atenció i d'altres secundàries on podran treballar a petició de la DGAD. L'activitat en aquestes àrees secundàries s'haurà d'acordar amb l'Administració.

Dues o més entitats podran actuar en una àrea, sempre coordinant l'actuació per evitar duplicitats.

### **4.1.2. Formalització del programa**

Transcorreguts 30 dies des de la firma del concert, cada entitat haurà de presentar una primera programació de mòduls dins les àrees geogràfiques que hagi de gestionar. En aquesta programació inclourà:

- Nombre de grups, per tipologia, a cada municipi.
- Llocs on es realitzaran les activitats.
- Identificació de la tipologia de grups que s'ofereix a diversos municipis.
- Identificació de casos en el quals s'haurà d'individualitzar l'atenció en els domicilis.

La programació haurà d'incloure sempre activitats dirigides a les persones cuidadores i altres familiars de l'entorn de la persona en situació de dependència.

Les modificacions en la programació hauran de ser comunicades a la DGAD i ésser aprovades per aquesta.

#### **4.2. Procediment per a l'inici de la prestació**

El procediment té, com a mínim, les passes següents:

A partir de la firma del concert, la DGAD facilitarà mensualment, a l'entitat concertada, la relació de persones amb resolució de grau I de dependència del seu àmbit territorial.

L'entitat informarà a totes les persones potencialment beneficiàries, preferentment mitjançant telèfon, sobre les activitats programades i els hi facilitarà la seva assistència.

Amb l'inici del servei, les persones usuàries han de rebre la informació següent:

- Presentació d'un interlocutor davant qualsevol incidència que la persona usuària vulgui expressar sobre el funcionament del servei. Facilitació de les dades de contacte de la persona interlocutora.
- Documentació referent al funcionament del servei, programació, el termini per iniciar-lo així com els drets i les obligacions de la persona usuària.

#### **4.3. Dades dels participants**

L'entitat concertada ha de recollir dades d'identificació de les persones usuàries i del cuidador o cuidadora (DNI, còpia de la targeta sanitària, telèfons de contacte de la persona usuària per a casos d'urgència o informació sobre les activitats).

Al llarg del desenvolupament de les activitats, s'han de recollir valoracions de les necessitats específiques d'atenció de la persona usuària (mobilitat, dificultats per a l'autonomia, dades de salut, principals interessos, etc).

#### **4.4. Criteris per a l'acollida dels participants**

- a) L'entitat concertada està obligada a atendre totes les propostes d'alta, sempre que els grups no hagin arribat a 15 persones.



- b) L'entitat concertada ha de donar resposta a la persona que vulgui assistir a les activitats en el termini màxim de 10 dies hàbils. Si una persona sol·licitant no pot integrar-se, queda en llista d'espera fins que es produeixi una baixa.
- c) L'entitat concertada ha d'atendre les propostes d'alta segons l'ordre establert des de la DGAD. Amb caràcter general, s'atendran les propostes d'alta segons la prioritat següent:
  - 1r. grau I de dependència.
  - 2n. Grau II de dependència.
- d) L'entitat concertada ha de mantenir un llistat actualitzat de persones d'alta, identificant les baixes i la data d'alta i baixa.
- e) En situacions d'incidències en la prestació del servei, l'entitat concertada n'ha d'informar la persona usuària amb la màxima antelació possible, i ha de comunicar aquestes incidències a la DGAD mitjançant correu electrònic o altra mitjà que asseguri la rapidesa i la fiabilitat en la transmissió.

#### **4.5. Horaris del servei i vacances**

L'horari habitual del servei ha de ser de dilluns a divendres, preferentment, els matins de 9 a 13 h i els horabaixes de 15,30 o 16h. a 18 o 18,30 hores.

Part de les activitats d'habilitats socials i relacionals es poden programar els caps de setmana, preferentment, entre les 9 i les 14 hores.

L'entitat concertada ha de controlar el horari presencial dels seus treballadors.

El mes d'agost no s'han d'oferir activitats.

#### **4.6. Tramitació de suspensions temporals, renúncies voluntàries i baixes**

L'assistència a les activitats és voluntària i no condiciona ni està condicionada per la resta de prestacions del Sistema d'atenció a la dependència que puguin rebre les persones participants. En qualsevol cas, s'ha de procurar que l'assistència sigui el més continuada possible.

La suspensió temporal de les prestacions del programa individual d'atenció (PIA) no afecta a l'assistència a les activitats de promoció de l'autonomia.

En cas de baixa o cessament definitiu del servei, la DGAD ha d'informar a l'entitat concertada mitjançant correu electrònic o altra mitjà que asseguri la rapidesa i la fiabilitat en la transmissió.

Són causes de baixa definitiva els supòsits següents:

- Defunció de la persona usuària.
- Canvi de programa individual d'atenció amb assignació d'una altra prestació incompatible amb l'assistència a les activitats.
- Trasl·lat definitiu a un altre municipi fora de l'àrea de prestació del servei o a una altra comunitat autònoma.
- Incompliment d'alguna de les condicions o dels requisits específics exigits que determinen el dret al servei.
- Renúncia expressa de la persona usuària o del seu representant legal a continuar rebent el servei concedit.

L'empresa entendrà que una persona causa baixa quan no assisteixi a cinc sessions consecutives sense avisar o justificar l'absència.

Quan la baixa sigui a instància de part, la persona no està obligada a comunicar la voluntat de no assistència, tot i que se li demanarà que ho faci per a una correcta organització del servei.

#### **4.7. Incidències i reclamacions sobre la prestació del servei**

L'entitat concertada ha de disposar d'un dispositiu que garanteixi l'atenció de les incidències i les reclamacions durant l'horari de prestació del servei, per dur a terme les accions correctores pertinents.

Així mateix, ha de notificar la DGAD la relació d'incidències que es produeixin respecte a les altes i les baixes de les persones usuàries, així com les relacionades amb la gestió del servei i la resolució de les queixes i les reclamacions, d'acord amb el procediment de coordinació i informació establert en aquest Plec o les instruccions de la DGAD.

#### **4.8. Registres i protocols que ha de tenir l'entitat concertada**

1) En compliment de la legislació en matèria de protecció de dades, l'entitat concertada ha de tenir i mantenir una base de dades que contingui la informació següent:

- Dades d'identificació de la persona usuària i del seu cuidador o cuidadora.
- Dades de salut i de l'entorn sociofamiliar que siguin rellevants per a la participació en les activitats.

- Data d'alta i de baixa del servei.
- Seguiment i avaluació de la intervenció.

2) Les entitats han de comptar com a mínim, amb els protocols d'actuació següents:

- a) Protocols de realització de les activitats i en relació als grups de participants.
  - Protocols de prestació del servei (registre d'activitat, atenció personal, prevenció de riscos).
- b) Protocols de seguiment i control del servei:
  - Comunicacions entre professionals i amb les famílies dels participants
  - Seguiment de l'activitat
- c) Protocols de satisfacció i millora del serveis.

#### **4.9. Participació econòmica de les persones usuàries**

Les activitats de promoció de l'autonomia personal són gratuïtes per als participants i, per tant, les famílies de les persones usuàries no han de participar en el finançament del servei.

L'empresa concertada per demanar aportacions econòmiques per altres conceptes que es puguin oferir complementàriament ha de tenir l'autorització de la DGAD.

### **5. Recursos humans**

#### **5.1. Professionals del servei**

D'acord amb el que disposa el Decret 86/2010, article 25,bis., i específicament per a aquest concert, els serveis de promoció de l'autonomia personal, per la seva naturalesa, han de disposar d'equips professionals formats per titulats universitaris en alguna d'aquestes titulacions: psicologia, psicopedagogia, infermeria, fisioteràpia, treball social, educació social, teràpia ocupacional i educació física.

La ràtio de professionals per persones usuàries ha de ser en cada moment la que permeti el treball en grup o individual, per assegurar la qualitat de la intervenció. Aquesta càrrega laboral de cada professional s'estima en un 30 % titulat superior (psicòleg, psicopedagog) i un 70 % titulat de grau mitjà (fisioterapeuta, terapeuta ocupacional...) .

Els professionals poden intervenir en qualsevol tipologia d'activitat. En qualsevol cas, i per a les diferents tipologies d'activitat, sempre es procurarà comptar, a més a més, amb:

- Psicòleg, psicopedagog o terapeuta ocupacional per a les activitats d'estimulació cognitiva.
- Fisioterapeuta, infermeria, terapeuta ocupacional o educació física per a activitats de manteniment i rehabilitació funcional.
- Treballador social, educador social o terapeuta ocupacional per a les activitats d'habilitats socials i relacionals.

## **5.2. Gestió i funcions dels professionals**

### **5.2.1. Gestió**

Pel que fa als recursos humans, l'entitat concertada ha d'assumir:

- a) La selecció i la gestió del personal (cobertura del servei, baixes, vacances, incidències, etc.). L'empresa concertada és la responsable del compliment de les obligacions en matèria de contractació, seguretat social, prevenció de riscos laborals i tributaris, amb independència de les facultats de control i inspecció que legalment i contractualment corresponguin a la Comunitat Autònoma.
- b) La dotació del personal suficient i necessari per poder gestionar el servei amb qualitat i eficiència segons el que estipuli el concert, cobrint les absències per vacances o absències laborals i comunicant els canvis a la persona usuària per evitar problemes en la continuïtat del servei. En tot cas, el projecte tècnic que presenti l'entitat ha de detallar els protocols pertinents de prestació del servei.
- c) La formació continuada, la supervisió i el suport tècnic al personal que garanteixi la qualitat en la prestació. En el cas de personal amb discapacitat, ha de disposar de llocs de treball adaptats adequadament, que compleixin la normativa pertinent.

### **5.2.2. Funcions**

#### **Director o directora del servei**

És el màxim responsable del servei de promoció de l'autonomia personal, encarregat de planificar, dirigir, gestionar i avaluar el compliment dels objectius així com l'assignació dels recursos necessaris per garantir la prestació del servei d'acord amb aquest Plec de condicions tècniques. Entre les funcions específiques que li corresponen, hi ha les següents:

- Interlocució amb la DGAD.
- Gestió del personal: control de les planificacions i compliment d'horaris, formació, resolució de les dificultats de gestió i atenció.



- Gestió econòmica i control de la qualitat del servei.
- Elaboració de la memòria anual de gestió del servei de promoció de l'autonomia personal.

### **Coordinador tècnic o coordinadora tècnica del servei**

És el responsable tècnic de la programació, la coordinació i la gestió del servei, a més del seguiment, la supervisió i el suport al treball dels professionals.

Entre les seves funcions específiques, es defineixen les següents:

- Interlocució tècnica amb la DGAD.
- Execució de les activitats administratives i informàtiques pròpies, mantenint actualitzat el sistema de registre d'expedients i de seguiment del servei.
- Valoració de la situació personal, familiar i social de la persona usuària.
- Avaluació de l'evolució de les persones usuàries i l'acompliment dels objectius del pla de treball, supervisant i donant suport a les funcions dels professionals.
- Participació en reunions periòdiques amb els tècnics de l'entitat contractant per mantenir un curs fluid d'informació sobre el desenvolupament del servei.
- Elaboració d'informes de les persones usuàries i informes del servei que requereixi la DGAD, així com planificació, avaluació i realització de propostes de futur del servei.
- Qualsevol altra funció no detallada anteriorment i que indiqui la legislació específica vigent.

Respecte al perfil professional, ha de tenir titulació universitària, preferentment de grau superior, i un mínim de 2 anys d'experiència professional acreditada en la coordinació de serveis d'atenció a persones majors o a la dependència.

### **Professionals d'atenció directa**

És la persona responsable d'executar les activitats dels mòduls, que a més ha de detectar les necessitats, registrant les mancances detectades i informant-ne. També ha de comunicar al coordinador tècnic o coordinadora tècnica de les incidències i les anomalies en el desenvolupament de la seva tasca.

## **6. Control, seguiment i avaluació del servei**

El control i el seguiment de les actuacions concertades és a càrrec de la DGAD.

### **6.1. Espais de coordinació**

Per garantir la coordinació adequada entre l'entitat concertada i la Conselleria d'Afers Socials i Esports per a la prestació dels serveis, tant globalment com territorialment, s'estableixen els nivells de coordinació següents:

1. Coordinació general del servei.
2. Coordinació tècnica del servei.

### **Coordinació general del servei**

El director o directora del servei de l'entitat concertada serà el responsable davant l'administració de dur a terme la coordinació general del servei, la qual té per finalitat fer el seguiment del servei i avaluar-ne el grau d'acompliment, resoldre les possibles incidències en relació amb el desenvolupament del concert i traslladar a l'entitat concertada les consideracions, les instruccions, els protocols i els procediments, i assegurar-ne l'aplicació efectiva en l'organització i en la prestació dels serveis.

La Conselleria designarà la persona que participarà en representació de l'Administració en aquest nivell de coordinació, per tal d'analitzar el funcionament del servei, la distribució de recursos, l'estat d'execució i elaborar, si escau, les propostes de millora que considerin oportunes. Aquesta coordinació s'ha de fer, com a mínim, un cop l'any i totes les vegades que sigui necessari per les circumstàncies.

### **Coordinació tècnica del servei**

El coordinador tècnic o coordinadora tècnica de l'entitat concertada ha de mantenir reunions de coordinació amb els tècnics de referència de dependència, si escau.

S'ha de fer una reunió de coordinació tècnica sempre que sigui necessari per les característiques del cas, les incidències esdevingudes, les derivades d'una situació d'urgència o d'una situació sobrevinguda.

## **6.2. Informació i avaluació del servei**

L'entitat concertada ha de facilitar tota la informació relativa als serveis prestats que sol·liciti la DGAD per garantir-ne el control d'execució i la qualitat.

L'entitat ha de presentar quan finalitzi un mòdul, en format electrònic, la informació relativa a la prestació del servei mitjançant l'aportació de la documentació següent:

- Factura del mòdul o mòduls, signada pel coordinador tècnic del servei, en la que s'ha de detallar preu unitari del mòdul, nombre de mòduls fets i data de realització.
- Llista general de persones usuàries ateses en cada un dels mòduls facturats, distribuïda per àrees geogràfiques, signada pel coordinador tècnic del servei,

amb les dades d'identificació següents: DNI, llinatge i nom, grau de dependència, municipi.

L'empresa concertada ha de presentar, en finalitzar el concert, una memòria de gestió del servei en la qual s'ha de descriure, entre d'altres coses, les activitats realitzades. Així mateix, també està obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats que determini la DGAD en qualsevol moment.

## **7. Obligacions de les parts**

### **7.1. Obligacions de l'entitat concertada**

- a) Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei, que ha de dur a terme amb l'organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar la prestació objecte del concert, amb la qualitat i l'eficàcia degudes.
- b) Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest Plec.
- c) Respectar i complir els processos de planificació, execució i avaluació del servei marcats per la Conselleria d'Afers Socials i Esports.
- d) Adequar la seva activitat a tota la normativa i les instruccions que emeti la Comunitat Autònoma de les Illes Balears relacionada amb la gestió del servei.
- e) Garantir la prestació òptima del servei i l'atenció a les persones usuàries, per a la qual cosa contractarà el personal necessari, el qual ha de complir els requisits de titulació o capacitació professional necessaris per poder prestar les tasques que l'execució d'aquest concert comporta. El personal esmentat dependrà exclusivament de l'entitat prestadora del servei, la qual té tots els drets i deures inherents a la qualitat de patró i ha de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de prevenció de riscos laborals. A la vegada, ha de respectar totes les normes i condicions establertes mitjançant negociació col·lectiva que siguin d'aplicació al personal que presta el servei.
- f) Garantir la cobertura diligent de les baixes que es puguin produir, evitant canvis innecessaris en el servei i garantint la màxima estabilitat del personal que el presta per minimitzar els efectes que els canvis, les rotacions i les substitucions puguin suposar per a les persones usuàries. En cas de malaltia, el termini màxim per fer la substitució és de 15 dies hàbils..
- g) Garantir una resposta, en el termini màxim de quinze dies hàbils, a les demandes d'alta d'atenció a noves persones usuàries que es facin des de la DGAD mitjançant l'aplicació informàtica.
- h) Presentar puntualment la informació i les dades del servei que sol·liciti la Conselleria d'Afers Socials i Esports.
- i) Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el concert, participant en les comissions i les reunions que especifica aquest Plec de condicions així com en altres que es puguin convocar.

- j) Comunicar les baixes, les incidències o les queixes que es produeixin entre les persones usuàries del servei per qualsevol motiu. L'entitat prestadora del servei ha de comunicar la informació (incorporant-la directament en el sistema informàtic DISDEP o el mitjà telemàtic que es determini) sobre la prestació del servei (dates d'alta i de baixa).
- k) Facilitar la comprovació i la inspecció de la materialització i la qualitat dels serveis prestats (i la documentació relacionada) amb els mitjans que la Conselleria d'Afers Socials i Esports consideri oportuns.
- l) Dur a terme les funcions de formació, supervisió i suport tècnic del personal propi.
- m) Assumir la responsabilitat del funcionament correcte del servei i dels danys que el personal pugui patir o ocasionar per qualsevol causa i, per tant, disposar d'una assegurança per cobrir la responsabilitat civil. L'entitat prestadora del servei també s'ha de fer càrrec d'una assegurança d'accidents per a les persones beneficiàries de les activitats promogudes des del servei.
- n) Vetllar perquè el personal no percebi qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica de les persones usuàries. L'entitat prestadora del servei és responsable d'aquest compliment.
- o) Adoptar les mesures necessàries i establir les de contractació laboral que afavoreixin la permanència del personal a l'efecte de garantir la continuïtat del servei i evitar la rotació d'acord amb la normativa laboral.
- p) Facilitar els equips de protecció individual i les eines necessàries per a l'exercici de la professió (guants, mascareta o altre material de protecció quan sigui adient i de conformitat amb els protocols de riscos laborals).
- q) Per facilitar la identificació de les entitats i administracions participants en el concert els treballadors i treballadores del SEPAP aniran identificats amb roba que dugui el logotip de l'entitat concertada, el de la Conselleria d'Afers Socials i Esports i el de la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència.
- r) Informar la Conselleria d'Afers Socials i Esports de qualsevol actuació que involucri les persones usuàries i que es trobi fora de les condicions establertes prèviament en aquest Plec de condicions o en qualsevol altre document similar.
- s) Garantir el compliment de la normativa en matèria de prevenció, formació, mesures i avaluació de riscos laborals, disposant d'un pla de prevenció i d'una persona responsable de la coordinació en aquesta matèria.
- t) Elaborar anualment una memòria tècnica de gestió del servei, prevista en el punt 5.2.2. d'aquest plec.
- u) Presentar quan finalitzi un mòdul, en format electrònic, la informació relativa a la prestació del servei, mitjançant l'aportació de la documentació a què fa referència el punt 6.2 d'aquest Plec de condicions tècniques.

## 7.2. Obligacions del titular del servei (Conselleria d'Afers Socials i Esports)

- a) Garantir l'autonomia de gestió de l'entitat concertada en els marges de les condicions que defineix aquest Plec de condicions.
- b) Informar amb diligència de les modificacions en relació amb els circuits i els criteris de treball que afectin la prestació del servei de promoció de l'autonomia personal.
- c) Procurar la coordinació de les actuacions entre les diferents entitats participants en el concert per tal que els mòduls que s'ofereixen tinguin continguts similars.

## **8. Titularitat i difusió del servei**

Tota la documentació que es generi de les actuacions, per escrit o en xarxes socials, haurà d'identificar clarament que les activitats estan patrocinades per la Conselleria d'Afers Socials i Esports. A tal efecte, l'entitat concertada haurà de demanar l'aprovació del Departament de Premsa de la Conselleria per editar materials o fer difusió en xarxes socials. En qualsevol cas, la documentació sempre s'haurà d'incloure el logotip de la Conselleria d'Afers Socials i Esports.

Per tal d'identificar els grups de persones i les activitats, a l'entrada de les sales on es facin activitats, en hores de sessió es desplegarà un banner o cartell que informi sobre el programa, que haurà de tenir el vistiplau de la DGAD.

De la mateixa manera, el personal que realitzi les sessions haurà d'anar identificat amb el logotip de la DGAD i, si l'entitat concertada ho considera, amb el seu propi logo.

La representació externa, als efectes de la relació amb entitats, institucions, mitjans de comunicació, que afectin al conjunt del programa, correspon a la Conselleria d'Afers Socials i Esports.

La Conselleria d'Afers Socials i Esports pot demanar en qualsevol moment la documentació derivada de la relació amb les persones usuàries per a la prestació del servei.

L'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'empresa concertada elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del concert ha de tenir el vistiplau de la Conselleria per a la seva difusió i publicació.

En tota la documentació ha de constar la titularitat pública del servei. La Conselleria d'Afers Socials i Esports indicarà, a l'inici del concert, l'estructura, el contingut i el logotip que ha de constar en tots els documents de registre i en la imatge externa del servei.

## **9. Confidencialitat i protecció de dades de caràcter personal**

L'entitat concertada i el personal corresponent han de respectar les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals, i, especialment, els articles relacionats amb el tractament automatitzat de dades i les mesures de seguretat dels fitxers informatitzats en què constin dades de caràcter personal de nivell alt, així com el Reglament (UE) 2016/679.

Les dades no es poden aplicar ni utilitzar per a cap finalitat diferent de les que constin en el concert i, a més, no es poden comunicar a terceres persones, ni tan sols per conservar-les. Qualsevol ús indegut de les dades és responsabilitat de l'entitat concertada, de manera que la Conselleria d'Afers Social i Esports en queda exempta de responsabilitat.

## **10. 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.

### **10.1. Incompliments greus**

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

- Les obligacions de l'apartat 7.1, excepte les lletres *f*, *g*, *h*.
- Les que disposa l'apartat 9, sobre protecció de dades.
- Les referides a l'incompliment de la legislació laboral, la qualificació i les ràtios professionals.

### **10.2. Incompliments lleus**

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

- Les obligacions de l'apartat 7.1, lletres *g*, *h*.
- La no substitució de personal en els terminis que preveu la lletra *f* de l'apartat 7.1.

### **10.3. Penalitzacions**



G  
O  
I  
B  
/

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.

#### **10.4. 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 corresponent.

Palma, en data de signatura electrònica

El director general d'Atenció a la Dependència  
Gregorio Molina Paniagua