



G CONSELLERIA
O SERVEIS SOCIALS
I I COOPERACIÓ
B DIRECCIÓ GENERAL
/ DEPENDÈNCIA

Plec de prescripcions tècniques per al concert, entre la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació i entitats sense afany de lucre, del servei de promoció de l'autonomia personal i prevenció de la situació de dependència

1. Objecte

L'objecte d'aquest Plec de prescripcions tècniques és establir les característiques i les condicions en què s'han de realitzar els diferents programes i actuacions que comprenen el servei de promoció de l'autonomia per a persones amb discapacitats físiques i/o psicofísiques greus. 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.

Així mateix, l'objecte d'aquest Plec és establir les condicions tècniques i econòmiques de la concertació entre la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació i les entitats sense afany de lucre que, d'acord amb el Decret 18/2015, de 10 d'abril, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials, sol·licitin acollir-se al règim de concert social del servei de promoció de l'autonomia personal per a persones amb discapacitats físiques i/o psicofísiques greus. No són objecte d'aquest concert tots els serveis que no recull de manera expressa aquest Plec.

El nombre estimat de places d'aquest concert és de 50 places.

2. Definició del servei

D'acord amb el punt 2.5.9 de l'Annex del 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, el servei de promoció de l'autonomia personal i prevenció de la situació de dependència és un servei específic de prevenció de l'aparició o l'agreujament de malalties o discapacitats i de les seqüeles consegüents, 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 a 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. Aquest servei es regula en el Decret 86/2010.



D'acord amb el que estableix l'article 6 del RD 1051/2013, de 27 de desembre, pel qual es regulen les prestacions del Sistema para l'Autònoma i Atenció a la Dependència, establertes en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència, la finalitat d'aquest servei és mantenir la capacitat personal de controlar, afrontar i prendre decisions d'acord amb les normes i preferències pròpies i facilitar l'execució de les activitats bàsiques de la vida diària. L'objectiu d'aquest servei és dur a terme actuacions de promoció de condicions de vida saludables, programes específics de caràcter preventiu i de rehabilitació, adreçats a les persones amb discapacitat física i/o psicofísica greu.

3. Prestació del servei

L'horari de funcionament del servei ha de ser d'un mínim de 7,5 hores diàries, de dilluns a divendres dins el marge horari de 09.30 a 17.00 hores. No obstant això, en funció de les necessitats de les persones usuàries i sempre amb compliment dels requisits establerts en aquests plecs, l'entitat pot proposar una altra distribució horària (sense excloure la possibilitat de donar servei en dissabte).

L'horari de prestació del servei únicament es pot modificar per motius justificats, amb la comunicació prèvia a la Direcció General de Dependència, de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, 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.

Definició dels serveis a prestar

Servei d'atenció integral i promoció de l'autonomia personal. Servei dirigit a les persones amb discapacitat física sobrevinguda en fase d'estabilització o cronificació. Proporciona una atenció integral de valoració, orientació i suport per promoure l'autonomia a qualsevol àmbit de la vida de la persona. Es presta en coordinació amb el recursos de la comunitat, tant a un centre com a entorns ordinaris de la comunitat o al propi domicili.

Els serveis inclosos en aquest concert hauran de dur a terme com a mínim les prestacions establertes en aquest apartat en allò referit a cures bàsiques i mesures de protecció, programes d'atenció especialitzada i atenció a famílies.

- **Cures bàsiques i mesures de protecció**

Els serveis inclosos en aquest concert hauran d'incloure actuacions de cures bàsiques i mesures de protecció. Les cures es refereixen als suports necessaris per a la realització de les activitats bàsiques de la vida diària (desplaçar-se, vestir-se, rentar-se, alimentar-se, higiene personal,...) quan la persona usuària depèn d'una altre persona per realitzar aquestes tasques. La finalitat d'aquests suports son garantir el màxim benestar de la persona usuària amb intervencions cent per cent respectuoses amb la dignitat i els drets. Sempre que sigui necessari a nivell individual, es poden desenvolupar actuacions per a mantenir la salut i seguretat de la persona usuària, prevenint el risc de situacions perjudicials per a la pròpia



persona o altres. Els riscos per a la seguretat s'avaluaran individualment per a cada persona i, sempre que s'hagin d'establir mesures de protecció, aquestes seran de tipus individual, estaran consensuades amb la persona usuària i els seu representant legal, i s'inclouran al seu pla d'atenció individual.

- Atenció especialitzada

La següent taula recull els programes mínims que ha de contenir el Servei d'atenció integral i promoció de l'autonomia personal. El contingut dels programes o activitats es descriuen a l'apartat 4 d'aquest plec.

Eix	Àrea	Programa o activitat
Autonomia	Vida a la Llar	Vida diària
		Accessibilitat
	Aprenentatge	Autodirecció
		Orientació i formació
Benestar	Salut i seguretat	Atenció a la salut
		Atenció psicològica
		Estimulació cognitiva
		Fisioteràpia
		Atenció personal i social
	Drets	Comunicació
Vinculació social	Activitats socials	Habilitats socials
		Vida a la comunitat
	Comunitat	Vincles

- Atenció a famílies

El servei ha d'incloure un programa d'atenció a famílies amb actuacions com:

- Recollida de les necessitats dels familiars.
- Informació i orientació damunt la discapacitat i les necessitats.
- Orientació i entrenament en pautes de suport a la persona amb discapacitat.
- Orientació sobre els recursos i actuacions adequades a les necessitats.
- Elaboració i consens del pla d'atenció individual.
- Activitats de formació
- Mesures per afavorir el suport emocional, l'intercanvi d'informació i l'ajuda mútua entre famílies.

Reunions seguiment.

- Serveis generals i complementaris

Aquest concert no inclou serveis complementaris com poden ser la manutenció, el transport. No obstant, les empreses i entitats adjudicatàries poden prestar aquests tipus de serveis de forma complementària sempre i quan siguin d'ús voluntari, es financin al marge d'aquest plec i compleixin la legislació vigent.

4. Principis i model d'intervenció

El model d'intervenció del servei exigeix els següents requeriments a nivell metodològic:

- Avaluació inicial del tipus i grau d'afectació de les limitacions derivades de la discapacitat, així com del potencial de millora de la persona en qualsevol aspecte de la seva vida amb els programes i prestacions adequades.
- Atenció centrada en la persona. L'eix de la intervenció és la pròpia persona i s'ha de centrar en les seves necessitats i interessos, contant en tot moment amb la seva participació i respectant els seus drets. S'haurà de fer un acompanyament continu i empàtic per part dels professionals. S'haurà de dissenyar un pla d'atenció individual que proposi objectius i estratègies d'intervenció per a la millora de l'autonomia de la persona així com del seu benestar i la seva vida social. Els objectius hauran de ser concrets i acotats en el temps per revisar periòdicament els resultats. El pla s'ha de consensuar amb la persona usuària i els seus familiars directes o persones properes. També contempla el treball amb els recursos comunitaris, fomentant la implicació de la família i els agents de l'entorn. El pla ha de concretar els tractaments que es proporciona a cada persona indicant el nombre i tipus de sessions que es realitzen, els professionals que intervenen, la durada de la intervenció i qualsevol altra circumstància rellevant per a l'atenció individual.
- Avaluació i intervenció ecològica. S'haurà de treballar amb l'entorn de les persones usuàries per a aconseguir resultats reals en el seu propi context. L'objectiu és conèixer les necessitats allà on sorgeixen i generalitzar els progressos i aprenentatges en aquests entorns. Per això és fonamental la col·laboració i implicació de la família (cònjuge, fills, pares o altres familiars i persones properes).
- Intervenció global i integral. S'haurà d'abordar l'avaluació i intervenció des d'una perspectiva holística i no només afectant a determinats aspectes, ja que tots els àmbits de la vida de la persona s'han pogut veure afectats amb el sorgiment de la situació de discapacitat i, en qualsevol cas, influeixen entre sí.
- Treball en xarxa. S'ha de treballar coordinadament amb els altres recursos, i molt especialment, amb altres serveis per a persones amb discapacitat física, de tal forma que es puguin dissenyar itineraris de millora cap a l'autonomia i inclusió.
- Orientació als resultats. S'han d'establir els mecanismes que permetin monitoritzar, aconseguir, consolidar i generalitzar els progressos.
- Valoració i seguiment continuat del procés d'atenció. Per part de l'equip interdisciplinari, reajustant si cal els objectius o les activitats d'el pla d'atenció. L'avaluació serveix també per formular i introduir millores.



- Caràcter transitori de la intervenció. S'ha de centrar en objectius concrets de millora. Una vegada aconseguits els objectius, i després d'una fase de consolidació de resultats, s'ha de promoure la baixa positiva mitjançant la derivació a un altre recurs o el pas a una situació de seguiment periòdic.
- Interdisciplinarietat de l'equip professional. Des d'uns valors compartits l'equip s'ha d'enfocar a la consecució d'objectius comuns i significatius per a la persona amb discapacitat. D'aquesta forma, es superen els límits tradicionals de les diferents disciplines, generant sinergies i oportunitats a través del treball cooperatiu. Això suposa una inversió en temps i tecnologia per a la coordinació de l'equip.

A més de les prestacions de cures bàsiques i mesures de protecció, així com d'atenció a famílies, detallades a l'apartat anterior, aquest servei haurà d'incloure les següents prestacions d'atenció especialitzada:

Activitats de la vida diària. Aquest programes tenen com objectiu aconseguir el major nivell d'autonomia de la persona en les tasques bàsiques de la vida diària. Poden tenir una funció d'aprenentatge, de rehabilitació i de manteniment, i es faran servir les adaptacions i ajudes tècniques necessàries. Inclouen actuacions referides a: menjar i beure; utilitzar el bany; rentar-se i mantenir una bona higiene; vestir-se; cura de la salut; mobilitat i desplaçar-se per dintre de la llar; tasques domèstiques; altres activitats de la vida diària.

Suport a l'accessibilitat. Es refereix les actuacions o programes que tenen com objectiu l'accessibilitat de la persona a les activitats, entorns, productes i serveis. Pot incloure actuacions referides a informació i assessorament sobre adaptacions i ajudes; suport a la provisió i ús de les adaptacions (físiques o arquitectòniques, visuals, auditives o tecnològiques) en diferents àmbits (habitatge, transport, treball o altres).

Programes d'autodirecció. Es refereix a programes d'aprenentatge per a la vida independent, entesa com la situació en la que la persona amb discapacitat física sobrevinguda reconduïx la seva pròpia vida i torna a participar activament en la comunitat. Pot incloure actuacions referides a: orientar-se i desplaçar-se; prendre decisions i resoldre problemes; planificar metes i oportunitats; assumpció de responsabilitats; habilitats d'autocontrol emocional; competència digital i ús de les TIC; ús dels serveis públics; altres.

Atenció a la salut. Els serveis han d'oferir els suports per a que cada persona rebi una atenció sanitària adequada a les seves necessitats. Aquesta atenció es pot realitzar tant al servei o en coordinació amb el sistema públic de salut. Poden incloure actuacions referides a: tractament rehabilitadors; seguiments i controls; acompanyament a visites; salut preventiva i vida saludable; nutrició; sexualitat; tractaments i cures; urgències mèdiques i primer auxilis; altres.



Atenció psicològica. L'atenció psicològica té per objectiu que la persona aconsegueixi el màxim benestar i autonomia mitjançant l'aprenentatge d'estratègies d'autocontrol emocional i conductual, autoconeixement i autoestima, i desenvolupament personal i social. L'atenció psicològica estarà present durant les distintes fases del servei i ha d'estar coordinada amb la resta d'actuacions i suports, així com amb l'àmbit familiar. Inclou actuacions de: valoració de la discapacitat i de les necessitats de suport; avaluació i diagnòstic psicològic; teràpia individual i de grup; suport tècnic i/o formació als professionals; coordinació amb els serveis de salut i els serveis socials; altres.

Estimulació cognitiva. Els programes d'estimulació cognitiva es destinen a mantenir i millorar el rendiment cerebral, tant general com de funcions específiques. Aquestes intervencions són bàsiques en la discapacitat sobrevinguda per dany cerebral, tant a la fase post-aguda com a la fase d'estabilització. Es fa una avaluació de les diverses àrees i funcions i es planifiquen programes d'intervenció en funció del grau d'afectació i pronòstic (potencial de millora o empitjorament si no s'intervé). Contempla com a mínim les àrees de: atenció i concentració; memòria; percepció i reconeixement; llenguatge; càlcul; orientació espacial i temporal; funcions executives.

Fisioteràpia. Conjunt d'actuacions terapèutiques i rehabilitadores dirigides a facilitar el desenvolupament, manteniment i recuperació de la màxima funcionalitat i mobilitat. Està indicada per a les afectacions neuromotores i/o dificultats de mobilitat i contribueix a promoure la autonomia i el benestar. Dintre de les actuacions de fisioteràpia estan els programes de manteniment de les capacitat motores i les pautes als professionals i a la família per a la realització de mobilitzacions, adaptacions i actuacions preventives.

Atenció personal i social. Conjunt d'actuacions encaminades a protegir els drets de la persona i prevenir situacions de vulnerabilitat i d'exclusió social. A més, es dona orientació i suport per obtenir ajudes, coordinar recursos i respondre a requeriments administratius. Inclou actuacions de valoració de la situació social i familiar; prevenció i intervenció a les situacions de vulneració i/o exclusió; suport a la gestió de tramitacions i l'obtenció d'ajudes; orientació i acompanyament als recursos; suport legal i coordinació amb serveis jurídics; coordinació amb altres recursos i serveis de la comunitat (serveis socials, atenció primària habitatge o altres); altres actuacions d'atenció personal i social.

Comunicació. Es refereix a programes per millorar la funcionalitat de la comunicació amb l'entorn físic i social (percepció, comprensió i expressió). Inclou actuacions referides a: logopèdia i teràpia del llenguatge; lectoescriptura; comunicació augmentativa i alternativa; comunicació no verbal; adaptacions tecnològiques per a la comunicació; generalització i ús de la comunicació a l'entorn familiar i social; altres estratègies de comunicació.

Habilitats socials. Els programes d'habilitats socials tenen com a finalitat que la persona disposi de les competències necessàries per mantenir relacions socials,



familiars o de parella. Pot incloure actuacions referides a empatia; assertivitat; iniciar i mantenir amistats; relacions de parella; xarxes socials; altres habilitats. Les actuacions es podran dur a terme tant a nivell individual com de grup.

Vida a la comunitat. Els suports per a la vida a la comunitat pretenen la màxima inclusió, participació i rol social valorat de la persona amb discapacitat, reduint qualsevol tipus de barreres i cercant i aprofitant oportunitats a l'entorn (suports naturals, activitats i recursos). Aquests programes hauran d'identificar i cercar la col·laboració de les persones clau de l'entorn de la persona per a donar orientació i facilitar l'accessibilitat. També s'hauran d'afavorir les oportunitats d'experiències en las que la persona es pugui sentir inclosa i valorada, per exemple, com a proveïdor de suports en tasques de voluntariat o integrant-se en col·lectius (casals de barri, grups d'excursió, clubs esportius o altres).

Vincles. Un dels resultats personals clau de l'atenció és que la persona disposi del seu capital social, és a dir, d'un marc de relacions socials basades en els vincles positius significatius. Això és bàsic per prevenir la solitud o l'absència de relacions escollides més enllà dels proveïdors professionals de suport o els familiars. S'haurà d'avaluar l'existència d'aquests vincles, la freqüència i satisfacció amb les relacions i els canvis produïts per planificar millores. Això és especialment important davant una discapacitat sobrevinguda per lesió cerebral, ja que molt sovint es dona una important pèrdua en relació les relacions anteriors.

5. Persones usuàries del servei

Es dirigeix a les persones majors de 16 anys (i menors en casos excepcionals), amb grau de discapacitat a partir del 33 % de discapacitat física per causes sobrevingudes (principalment per dany cerebral o lesió medul·lar) que han finalitzat el seu període de rehabilitació i estan en una situació estable o amb risc de deteriorament.

5.1. Designació i accés de les persones usuàries

L'accés al servei es fa a través d'una sol·licitud presentada per la persona usuària o, si escau, per la persona que la representi a través dels registres de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació del Govern de les Illes Balears, d'acord amb el Decret 83/2010 de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals del procediment per al reconeixement de la situació de dependència, la intensitat de protecció dels serveis i el règim de compatibilitat de les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència en l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears, i es crea la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència de les Illes Balears.

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



En cas que no hi hagi places disponibles, la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació habilitarà una llista d'espera i donarà a conèixer els criteris de prioritat amb què s'ordenin les sol·licituds.

El servei està obligat a acceptar les persones usuàries designades per la Conselleria i, una vegada se li hagi notificat la resolució d'adjudicació de plaça corresponent, ha de realitzar l'ingrés efectiu de la persona usuària d'acord amb aquesta resolució.

La persona usuària ha de disposar d'un període d'adaptació al servei de trenta dies naturals, transcorreguts els quals es consolidarà el seu dret a la plaça. Si hi ha circumstàncies que impedeixen l'atenció de la persona usuària, l'entitat ho ha de comunicar a l'òrgan competent –mitjançant un informe raonat–, que adoptarà la resolució que pertochi.

5.2. Règim d'utilització

5.2.1. Ocupació de places

S'entén per plaça ocupada l'assignada a una persona usuària i ocupada per ella o varies persones¹.

Les necessitats de suport de la persona amb discapacitat i les àrees de prestació del servei vendran determinades pels Plans Individuals d'Actuació 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 les següents intensitats d'atenció (entre un màxim de 12 hores/mes i un mínim de 4 hores/mes). El total d'hores d'atenció directe del servei és de 600 hores mensuals.

5.2.2. Calendari i horari

El servei ha d'estar disponible de dilluns a divendres, 7.5 hores diàries, dins el marge horari de 9'30 a 17'00 hores, 220 dies a l'any (37.5 hores setmanals d'obertura del servei). El servei pot prestar com a màxim 12 hores mensuals de servei per plaça ocupada i l'horari ha de ser individual adaptable a les necessitats de cada persona, tan amb sessions individuals i/o activitats grupals.

5.3. Incidències

La Conselleria de Serveis Socials i Cooperació ha de conèixer en tot moment les places disponibles del servei. L'entitat ha de comunicar a l'òrgan executor de la Conselleria responsable del servei, 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 centre, 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,

¹ Una plaça pot estar ocupada com a màxim per 3 persones usuàries amb una intensitat mínima de servei de 4 hores mensuals.



mitjançant un escrit signat pel responsable del servei d'acompanyament designat per l'entitat, d'acord amb l'apartat 7 d'aquests Plecs.

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

6.1. Mitjans materials

S'ha de disposar de l'espai i les infraestructures adequades per a la prestació del servei. En tot cas, el servei ha d'estar dotat dels equipaments i els mitjans necessaris (material tècnic i tecnològic d'intervenció i avaluació) per assolir les activitats que preveu aquest Plec.

6.2. Mitjans humans

Per poder prestar el servei a les persones interessades, el servei de promoció de l'autonomia per a persones amb discapacitats físiques i/o psicofísiques greus ha d'estar autoritzat i inscrit en el Registre Unificat de Serveis Socials, així com haver sol·licitat o obtingut l'acreditació prevista en el Decret 18/2015 i complir el que disposa la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears (BOIB núm. 89, de 18 de juny), modificada per la Llei 10/2013, de 23 de desembre (BOIB núm. 181, de 31 de desembre), i també la resta de la normativa pertinent quant a les funcions inspectores i sancionadores en matèria de serveis socials.

Per prestar el servei de promoció de l'autonomia per a persones amb discapacitats físiques i/o psicofísiques greus concertat, l'entitat ha de disposar del personal necessari per garantir una atenció suficient, continuada i adequada a la tipologia de persona usuària, amb les següents **ràtios mínimes**:

- Tècnics titulats: 5 per cada 50 places. D'aquests professionals fan atenció directa: titulats de grau superior (2) i titulats de grau mitjà (2,5). El tècnic titulat que realitza funcions de coordinació (0,5) no realitza atenció directa. Total professionals atenció directa: 4,5
- Tècnics de suport: 1 per cada 50 places
- Serveis generals i administratius: 0,5 per cada 50 places

Els professionals d'atenció directa han de realitzar per a la seva activitat tècnica altres tasques indirectes com: coordinació amb el recursos de la comunitat, coordinació d'equip, reunions amb altres professionals de l'àmbit de la salut, atenció a familiars, programació de les activitats, informes i registres, etc.

El total de professionals d'atenció directa (4,5) que tenen una jornada laboral de 7,5 hores al dia, realitzen un total de 742,5 hores al mes, de les quals: 600 h són d'atenció directa, 93 hores de tasques indirectes, i la resta de temps de descans i desplaçaments.

Perfil dels professionals

Tècnics titulats. Perfils obligatoris (al menys un professional en jornada completa o parcial en cada especialitat): Psicologia. Fisioteràpia. Treball social. Perfils



opcionals: Educació social. Pedagogia. Logopèdia. Medicina. Infermeria. Teràpia ocupacional. Altres opcionals.

Tècnics de suport: Atenció sociosanitària a persones dependents en institucions socials. Atenció sociosanitària a persones dependents en domicili. Promoció i intervenció socioeducativa. Educació d'habilitats d'autonomia personal i social. Tècnic en integració social de persones amb discapacitat. Tècnic en atenció a persones en situació de dependència. Tècnic en cures auxiliars d'infermeria.

Coordinador/a. Un dels tècnics titulats ha d'exercir funcions de coordinador/a, per a lo qual ha de tenir una experiència mínima de 3 anys en relació al servei a contractar, a més d'una formació de postgrau de com a mínim 300 hores.

Serveis generals i administratius: auxiliar administratiu per atenció telefònica i de recepció i tasques administratives de gestió del servei.

Es permet la subcontractació dels serveis que no siguin d'atenció directa. El servei s'ha de comprometre a efectuar la substitució per baixa a partir dels trenta dies d'absència del professional afectat.

6.3. 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 del servei

El preu màxim d'una plaça concertada per al servei de promoció a l'autonomia personal és de **22,10 € plaça/dia (IVA exempt)**, d'acord amb l'informe justificatiu relatiu al preu de mercat i al mòdul econòmic sobre el servei de promoció de l'autonomia per a persones amb discapacitats físiques i/o psicofísiques greus. L'entitat titular del servei de promoció de l'autonomia per a persones amb discapacitats físiques i/o psicofísiques greus no pot facturar a les persones usuàries ni als seus familiars cap quantitat addicional per la prestació dels serveis que preveu 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 de Serveis Socials i Cooperació, 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'import del preu/plaça/dia fixat s'ha d'abonar a l'entitat gestora del servei d'acompanyament 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 poden facturar i cobrar les places que s'hagin ocupat durant el mes. En cas que el servei d'acompanyament justifiqui mensualment més places ocupades que concedides, tan sols podrà facturar el nombre de places concertades.



Abans del tercer trimestre de 2019, l'entitat concertada ha de presentar una memòria relativa a la prestació del servei de l'any natural anterior, amb el resum de places ocupades i el nombre de persones usuàries ateses, així com els indicadors que determini la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, juntament amb un informe d'auditoria externa dels comptes del servei 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.

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 amb especificació de les hores d'atenció, en suport paper i també mitjançant arxiu informàtic, segons el model facilitat per la Conselleria.
- b) La justificació ha de contenir els conceptes següents: codi identificatiu (inicials de nom i llinatges i tres primers dígits del DNI), sexe, edat, tipus de malaltia, grau de discapacitat, hores d'atenció, data d'ingrés, data de baixa (si s'escau) i preu/plaça.

7.2. Forma de pagament

- a) La Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, mitjançant la Direcció General de Dependència, tramitarà mensualment la proposta de pagament en concepte de cost del servei de les places concertades. 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 places 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.

8. Nombre de places, finançament, vigència i justificació del concert

El nombre de places estimades per concertar entre les entitats i la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació és de 50 places. L'import màxim d'aquest concert és de **243.111 euros**, exempt d'IVA.

Si durant la vigència d'aquest concert les necessitats reals de places són superiors a les estimades inicialment, es podrà dur a terme una ampliació del nombre de places d'acord amb els mateixos criteris tècnics i règim econòmic, i es farà un



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 de Dependència durant el mes següent al període de facturació.

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

L'entitat gestora ha de designar una persona responsable del servei de promoció de l'autonomia per a persones amb discapacitats físiques i/o psicofísiques greus, la qual ha de coordinar i supervisar la prestació. Aquesta persona responsable ha de rebre i executar les indicacions que la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació consideri 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-ne el bon funcionament. Periòdicament, es faran reunions de seguiment entre la persona responsable de l'entitat gestora i personal tècnic de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació per valorar el compliment dels objectius fixats en relació amb la prestació del servei.

L'entitat gestora ha de col·locar en un lloc visible de les seves instal·lacions la indicació "Servei concertat amb el Govern de les Illes Balears" amb el logotip corresponent, que li proporcionarà la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació. Així mateix, en les comunicacions i en les relacions que estableixi per escrit amb les persones usuàries de les places concertades, s'ha de fer-se referència a aquesta circumstància.

10. 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 a les persones usuàries derivades a través de la Direcció General de Dependència
- e) Aportar la informació funcional, metodològica, assistencial, de qualitat, econòmica, estadística i els indicadors de gestió que sol·liciti la Direcció General de Dependència.
- f) Comunicar mensualment a la Direcció General de Dependència, mitjançant un document en format digital, la relació nominal de les persones ateses, amb les variables que consten en l'apartat 5.3 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, abans que acabi el concert, la memòria anual d'activitats, en què es recullin 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.
- i) Tenir a disposició de les persones usuàries i les seves famílies els fulls de reclamació, i donar resposta escrita a les queixes o suggeriments.
- j) Presentar les auditories que preveu l'article 25 del Decret 18/2015, abans que acabi el tercer trimestre de 2019.

11. Protecció de dades

El personal que tingui 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 tingui accés o de què tingui 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 contractual. L'entitat gestora es compromet expressament a complir el que disposen 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 orgànica 15/1999, així com a formar i informar el personal en les obligacions que dimanen d'aquestes normes.

12. 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.

12.1. 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 10, excepte les lletres e i h.
- b) Les que disposa l'apartat 11, sobre protecció de dades.

- c) Les referides a l'incompliment de la legislació laboral, la qualificació i les ràtios professionals.
- d) La que estableix l'apartat 6.3.

12.2. 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 i h de l'apartat 10.
- b) La no substitució de personal en els terminis que preveu l'apartat 6.2.

12.3. 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.

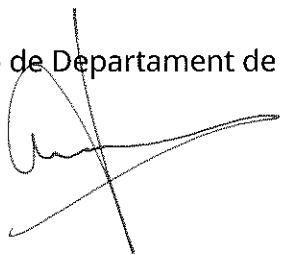
12.4. Aplicació de les penalitzacions

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.

Palma, 28 de juliol de 2017

El cap de Departament de Dependència



Josep Quevedo García