

## DISPOSICIONES

### DEPARTAMENTO DE TRABAJO, ASUNTOS SOCIALES Y FAMILIAS

#### **ORDEN TSF/197/2017, de 22 de agosto, de convocatoria para la acreditación de entidades colaboradoras para la prestación de servicios de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública para el año 2017.**

La Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales, configura un sistema de servicios sociales que se articula a partir de la Cartera de Servicios Sociales que determina la Red de Servicios Sociales de Atención Pública, integrada por el conjunto de servicios y centros de servicios sociales de Cataluña acreditados por la Generalidad para gestionar las prestaciones del Sistema.

También, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, configura un sistema de autonomía y atención a la dependencia que, de acuerdo con la disposición adicional quinta de la Ley de servicios sociales, se integra en el Sistema de Servicios Sociales de Cataluña.

Este sistema, de acuerdo con el artículo 28 de la Ley 39/2006 en relación con el artículo 9.2.g) de la Ley 12/2007, reconoce el derecho subjetivo de las personas en situación de dependencia a disfrutar de las prestaciones del Sistema de entre las opciones que les sean presentadas.

Así, la Cartera de Servicios Sociales, aprobada por el Decreto 142/2010, de 11 de octubre, establece en su disposición transitoria, letra b), que mientras no se apruebe el Reglamento de acreditación de entidades previsto en el artículo 70 de la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales, se entenderán acreditadas las entidades colaboradoras que prestan determinados servicios, al amparo de las órdenes dictadas por el departamento competente en materia de servicios sociales.

Por otra parte, la Directiva 2014/24/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE, establece unos regímenes de contratación particulares para los servicios sociales y demás servicios específicos, y reconoce una amplia libertad a los Estados miembros para establecer, bajo los principios de publicidad, libre concurrencia y no discriminación, el régimen jurídico que consideren más adecuado a la naturaleza y finalidad de tales servicios, ya sea de naturaleza contractual o no contractual.

El Decreto ley 3/2016, de 31 de mayo, de medidas urgentes en materia de contratación pública, prescribe en su disposición adicional tercera la aplicación de fórmulas no contractuales para la gestión de los servicios sociales.

En este marco normativo, la Orden de acreditación como entidades colaboradoras de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública deberá permitir, bajo los principios de publicidad, libre concurrencia y no discriminación, que todas las personas físicas o jurídicas interesadas puedan concurrir libremente en las mismas condiciones para prestar, con financiación pública, los servicios de la Cartera de Servicios Sociales objeto de la convocatoria. En este sentido, la convocatoria consta de unos anexos en los que se concretan las condiciones funcionales y materiales que se deberán cumplir en la prestación de cada tipología de servicios, en el marco de las disposiciones del Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, la Cartera de Servicios Sociales y la normativa de actualización vigente.

En este sentido, consta como antecedente en este Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias la existencia de un régimen de acreditación de entidades colaboradoras de diferentes programas de atención a las personas que se remonta al año 1992, que se estableció en uso de las competencias en materia de servicios sociales que ya reconocía el Estatuto de Autonomía de Cataluña de 1979 y que actualmente se encuentra vigente, si bien requiere una actualización y adaptación a la nueva realidad de los servicios sociales en Cataluña dentro del actual marco normativo.

La Orden ha sido sometida a la consideración del Consejo General de Servicios Sociales en su sesión del 20 de julio de 2017.

Por todo lo expuesto, en uso de las facultades que me otorga el artículo 39.3 de la Ley 13/2008, de 5 de noviembre, de la Presidencia de la Generalidad y del Gobierno, y la disposición transitoria, apartado b), del Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales para el periodo 2010-2011,

Ordeno:

## Artículo 1

### Objeto de la convocatoria

1.1 Se abre convocatoria para que las personas físicas o jurídicas titulares de servicios, centros y establecimientos de servicios sociales presenten solicitudes para ser acreditadas como entidades colaboradoras de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública para prestar algunos de los siguientes servicios con financiación pública:

1.1.1 Servicios de atención a personas mayores dependientes:

1.1.1.1 Servicios de centro residencial para personas mayores.

1.1.1.2 Servicios de centro de día para personas mayores.

1.1.2 Servicios de atención a personas con discapacidad intelectual:

1.1.2.1 Servicios de acogida residencial para personas con discapacidad intelectual:

1.1.2.1.1 Servicios de hogar residencia, con carácter temporal o permanente, para personas con discapacidad intelectual que necesitan diferentes tipos de apoyo: intermitente, limitado, limitado con trastornos de conducta, extenso, extenso con trastornos de conducta y generalizado.

1.1.2.1.2 Servicios de centro residencial, con carácter temporal o permanente, para personas con discapacidad intelectual que necesitan diferentes tipos de apoyo: extenso, extenso con trastornos de conducta, generalizado, generalizado con problemas de salud o de salud mental añadidos.

1.1.2.2 Servicios de centro de día ocupacional para personas con discapacidad intelectual:

1.1.2.2.1 Servicios de centro de día de terapia ocupacional (STO) y servicios de centro de día de terapia ocupacional con auxiliar (STOA), ambos para personas con discapacidad intelectual.

1.1.2.2.2 Servicios de centro de día ocupacional de inserción (SOI) para personas con discapacidad intelectual.

1.1.3 Servicios para personas con discapacidad física:

1.1.3.1 Servicios de acogida residencial para personas con discapacidad física:

1.1.3.1.1 Servicios de hogar residencia, con carácter temporal o permanente, para personas con discapacidad física que necesitan diferentes tipos de apoyo: intermitente y limitado.

1.1.3.1.2 Servicios de centro residencial, con carácter temporal o permanente, para personas con discapacidad física que necesitan diferentes tipos de apoyo: extenso y generalizado.

1.1.3.2 Servicios de centro de día ocupacional para personas con discapacidad física:

1.1.3.2.1 Servicios de centro de día de terapia ocupacional (STO) y servicios de centro de día de terapia ocupacional con auxiliar (STOA) para personas con discapacidad física.

1.1.3.2.2 Servicios de centro de día ocupacional de inserción (SOI) para personas con discapacidad física.

1.1.4 Servicios para personas con problemática social derivada de enfermedad mental:

1.1.4.1 Servicios de hogar residencia, con carácter temporal o permanente, para personas con problemática social derivada de enfermedad mental.

1.1.4.2 Servicios de hogar residencia con apoyo para personas con problemática social derivada de enfermedad mental.

1.1.5 Servicios de apoyo a la autonomía en el propio hogar:

1.1.5.1 Servicios de apoyo a la autonomía en el propio hogar para personas con discapacidad intelectual.

CVE-DOGC-B-17236019-2017

1.1.5.2 Servicios de apoyo a la autonomía en el propio hogar para personas con discapacidad física.

1.1.5.3 Servicios de apoyo a la autonomía en el propio hogar para personas con problemática social derivada de enfermedad mental.

1.2 Los criterios y condiciones relativos a la organización y el funcionamiento de los servicios relacionados en el punto anterior se describen en los siguientes anexos:

#### Anexo 1

Criterios y condiciones relativos a la organización y el funcionamiento de los servicios de residencia asistida y centro de día para personas mayores dependientes

#### Anexo 2

Criterios y condiciones relativos a la organización y el funcionamiento de los servicios de residencia y de hogar residencia para personas con discapacidad intelectual o física

#### Anexo 3

Criterios y condiciones relativos a la organización y el funcionamiento de los servicios de atención diurna ocupacional para personas con discapacidad intelectual o física: servicios de terapia ocupacional y servicios ocupacionales de inserción

#### Anexo 4

Criterios y condiciones relativos a la organización y el funcionamiento de los servicios de hogar residencia y hogar con apoyo para personas con problemática derivada de enfermedad mental

#### Anexo 5

Criterios y condiciones relativos a la organización y el funcionamiento de los servicios de apoyo a la autonomía en el propio hogar

#### Anexo 6

Plan de visualización (para todos los servicios que figuran en el punto anterior)

#### Anexo 7

Protección de datos (para todos los servicios que figuran en el punto anterior)

## Artículo 2

### Solicitudes

2.1 El formulario de solicitud se podrá obtener en el Canal Empresa (<http://canalempresa.gencat.cat>), en el apartado Trámites, del web de la Generalidad de Cataluña (<http://tramits.gencat.cat>).

2.2 El formulario de solicitud deberá presentarse, preferentemente por vía electrónica, antes del día 8 de septiembre de 2017, a través del portal corporativo de tramitación Canal Empresa (<http://canalempresa.gencat.cat>) o del apartado Trámites, de la Generalidad de Cataluña (<http://tramits.gencat.cat>).

Los solicitantes podrán hacer el seguimiento del estado de la solicitud desde Mi carpeta, en el apartado Trámites, del web de la Generalidad de Cataluña (<http://tramits.gencat.cat>), o del Canal Empresa.

En caso de que se produzca una interrupción no planificada que afecte al funcionamiento de los sistemas electrónicos durante el último día establecido para la realización del trámite correspondiente, este se podrá llevar a cabo durante los tres días hábiles consecutivos.

2.3 A pesar de que la presentación por vía electrónica es preferente, también se admitirán aquellas solicitudes que se presenten en formato papel.

2.4 Se deberá presentar una solicitud por cada uno de los servicios que se desee acreditar.

2.5 Para poder presentar la solicitud electrónicamente, es necesario que se disponga de un certificado digital válido y vigente.

CVE-DOGC-B-17236019-2017

Se admiten los sistemas de firma electrónica avanzada y sellos electrónicos avanzados que se fundamentan en un registro fiable de la identidad de usuarios o se basan en certificados reconocidos o cualificados de firma electrónica.

Concretamente, se admiten los considerados en el apartado 6.2 del Protocolo de identificación y firma electrónica aprobado por la Orden GRI/233/2015, de 20 de julio, que, a saber, son los siguientes:

Para personas físicas:

Certificado reconocido o cualificado de firma avanzada idCAT que emite el Consorcio de Administración Abierta de Cataluña.

Certificado del DNI electrónico.

El mecanismo idCAT-móvil.

Para personas jurídicas:

Certificados reconocidos o cualificados emitidos a favor de una persona jurídica o ente sin personalidad jurídica y custodiados por una persona física titular del certificado, la cual puede utilizarlo para actuar en nombre de la empresa o del ente indicado en el certificado.

Los mecanismos empleados para la identificación de personas físicas que autentiquen la identidad de un ciudadano que declara representar a una persona jurídica. Concretamente, los establecidos en el apartado de personas físicas.

Para entes locales:

Los mecanismos de firma utilizados por los trabajadores y trabajadoras públicos de los entes locales de acuerdo con el protocolo de identificación y firma que hayan aprobado.

La relación de certificados digitales válidos se puede consultar en la sección Cómo tramitar en línea, del apartado Trámites, del web de la Generalidad de Cataluña (<http://tramits.gencat.cat>).

### Artículo 3

Criterios generales de acreditación como entidad colaboradora para la prestación de servicios de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública

#### 3.1 Criterios generales

- a) Estar inscrita en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos Sociales.
- b) No haber sido sancionada, ni la entidad en cuestión, ni sus representantes legales y responsables, por infracciones graves o muy graves en materia de servicios sociales en el periodo de dos años inmediatamente anteriores a la solicitud.
- c) No hallarse incluida, ni la entidad en cuestión, ni sus representantes legales y responsables, en ninguna de las causas de prohibición para contratar con las administraciones públicas relacionadas en el artículo 60 del texto refundido de la Ley de contratos del sector público.
- d) Cumplir la obligación que establece el Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, de dar empleo a personas trabajadoras con discapacidad en un porcentaje de al menos un 2% del total de las personas trabajadoras, o aplicar las medidas alternativas de carácter excepcional reguladas por el Real decreto 364/2005, de 8 de abril, y el Decreto 264/2000, de 24 de julio, en caso de que la entidad titular del establecimiento tenga 50 personas trabajadoras o más.
- e) Cumplir las disposiciones aplicables en materia de servicios sociales y los requisitos y las condiciones que se establecen en esta Orden para cada uno de los programas.
- f) Tener la capacidad estructural y funcional necesarias para atender a las personas usuarias conforme a los diferentes niveles de intensidad de atención establecidos en función de la dependencia física o psíquica que presenten.
- g) Cumplir, en los casos que proceda, la obligación que establece el artículo 13.5 de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia, de que el personal de las entidades cuyas actividades supongan el acceso y ejercicio a las profesiones, oficios y actividades que

CVE-DOGC-B-17236019-2017

impliquen contacto habitual con menores no podrá haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, incluidas la agresión y el abuso sexual, el acoso sexual, el exhibicionismo y la provocación sexual, la prostitución y la explotación sexual y la corrupción de menores, así como por tráfico de seres humanos.

La acreditación de los requisitos indicados en el punto 3.1, letras de la a) a la f), se realizará mediante la declaración responsable correspondiente, que aparece incorporada en el formulario de solicitud.

Para acreditar el requisito 3.1.g), deberá declararse que la entidad dispone de las certificaciones legalmente establecidas o, de haberlas solicitado previamente antes de la publicación de la propuesta provisional y en caso de que cambie alguna persona adscrita al proyecto, que se compromete a realizar la comprobación oportuna al respecto.

3.2 Documentación que es preciso presentar para acreditar el cumplimiento de los criterios y las condiciones relativas a la organización y el funcionamiento de los servicios relacionados con el artículo 1.

Para acceder al procedimiento de acreditación de entidades colaboradoras de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública, la entidad estará obligada a presentar un proyecto para cada uno de los servicios que desee acreditar que incluya los siguientes puntos:

a) Objetivos generales y específicos de cada servicio.

b) Recursos humanos y organización del trabajo:

b.1) Plantilla de personal de atención directa e indirecta, según los modelos disponibles en el web del Departamento.

b.2) Distribución de turnos y horarios, con la planificación mensual de la presencia diaria del personal de atención directa para cada servicio y organigrama donde se muestren las diferentes áreas funcionales y de servicios, sus responsables y su dependencia organizativa.

b.3) Programa anual de formación, con un calendario detallado de las áreas, el personal destinatario, el personal docente, la entidad que imparte los cursos de formación, su duración y el número de horas destinadas a cada trabajador.

c) Plan individualizado de atención interdisciplinaria (PIAI):

c.1) Programa detallado de intervención, por áreas de atención, en relación con la aplicación del PIAI: profesionales, objetivos, personas destinatarias, contenidos, evaluación y resultados.

c.2) Plan de comunicación y circuitos para el desarrollo de las actuaciones internas y externas.

d) Participación:

Mecanismos de participación individual y colectiva de las personas usuarias y de sus familiares: procesos y actividades. Reglamento del Consejo de Participación.

e) Calidad:

Indicadores de calidad para cada uno de los procedimientos funcionales del proyecto.

f) Evaluación de la gestión:

Sistemas de evaluación de los objetivos generales y específicos del proyecto de gestión y de los resultados generales del centro. Evaluación de los objetivos y proyecto de gestión integral del centro en el que se expliquen las herramientas de gestión utilizadas y se valoren, detallen y describan las variables cuantitativas.

Asimismo, se deberá presentar el reglamento de régimen interno, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo.

El proyecto de gestión del servicio objeto de acreditación debe tener un máximo de 35 páginas a dos caras (aparte del reglamento de régimen interno y los anexos).

## Artículo 4

### Tramitación y resolución

4.1 El Servicio de Inspección y Registro del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias comprobará

CVE-DOGC-B-17236019-2017

el cumplimiento de los requisitos establecidos para la acreditación solicitada, y emitirá el informe correspondiente.

4.2 La Dirección General de Protección Social emitirá un informe sobre la viabilidad de la acreditación solicitada.

4.3 El Comité de Acreditación previsto en el artículo 8 de esta Orden evaluará los informes y toda la documentación que conste en el expediente, y adoptará un acuerdo, de conformidad con el artículo 19 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña, que indique los servicios para los que se acredita a la entidad colaboradora.

4.4 En el plazo máximo de seis meses a contar a partir de la recepción de la solicitud, la consejera de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias dictará la resolución por la que se otorgue o deniegue la acreditación como entidad colaboradora de la Red de Servicios de Atención Pública, con indicación de los servicios y el número de plazas en régimen de colaboración.

Esta resolución se emitirá y notificará a las personas interesadas en el plazo máximo de seis meses. Transcurrido este plazo sin que se haya notificado la resolución, las personas interesadas podrán dar por desestimada la solicitud, de acuerdo con el artículo 54.2.c) de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña.

La resolución se notificará mediante su publicación en el tablón electrónico de la Administración de la Generalidad de Cataluña (<https://seu.gencat.cat/ca/informacio-publica.html>) sin perjuicio de que se puedan utilizar adicionalmente otros medios electrónicos. Esta publicación sustituirá la notificación individual y tendrá los mismos efectos.

4.5 Contra la resolución, que no agota la vía administrativa, se podrá interponer recurso de alzada en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación ante el órgano que haya dictado el acto o la persona titular del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, en los términos que establece el artículo 75 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña.

## Artículo 5

### Acreditación

5.1 La acreditación como entidad colaboradora de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública se otorgará por un periodo de cinco años y estará sujeta a las verificaciones periódicas que la Administración considere oportunas.

Pasado este periodo, se considerará prorrogada por periodos de un año, siempre que en el momento de la prórroga se cumplan las condiciones y requisitos exigibles para la acreditación.

5.2 La acreditación como entidad colaboradora no conlleva la recepción efectiva de personas usuarias de los servicios acreditados. Para la concreción del número de personas usuarias que podrán tener acceso a los servicios acreditados en virtud de esta Orden se requerirá una resolución de la consejera del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, que establecerá el número de personas en cada servicio y demás condiciones de acceso.

5.3 Las entidades colaboradoras acreditadas con plazas asignadas deberán instalar a su cargo una placa acreditativa de su condición de entidad proveedora del Sistema Catalán de Servicios Sociales, según el modelo oficial que figura en el anexo 5.

5.4 Las entidades están obligadas a facilitar toda la información requerida por los órganos de control de la Administración y a comunicar cualquier variación sobre su situación jurídica y administrativa.

5.5 Las entidades colaboradoras acreditadas, una vez firmado el convenio, se comprometen a cumplir los requisitos y requerimientos en materia de seguridad y protección de datos y continuidad aplicables a los servicios acreditados objeto de esta Orden, especificados en:

- a) La normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- b) Otra legislación sectorial en materia de seguridad que pueda ser de aplicación.
- c) La política de seguridad de la Generalidad de Cataluña y las guías y normas publicadas por el Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CTTI).

CVE-DOGC-B-17236019-2017

5.6 Las entidades colaboradoras acreditadas deberán notificar cualquier incidente grave o que pueda poner en peligro a las personas atendidas en los Servicios Territoriales (ST) de su zona. El protocolo de gestión de crisis del Departamento se encuentra disponible en la web corporativa.

## Artículo 6

### Suspensión temporal de la acreditación como entidad colaboradora

La incoación de un expediente sancionador por parte de los servicios de inspección del Departamento por la comisión de faltas muy graves o de faltas graves relacionadas con aspectos higiénicos podrá conllevar la suspensión temporal de la entidad o del servicio de la relación de entidades acreditadas, como medida cautelar, si se vulneran los derechos a la salud y la seguridad de las personas usuarias hasta que exista resolución firme que ponga fin a la vía administrativa en el expediente sancionador.

## Artículo 7

### Revocación de la acreditación

7.1 La acreditación podrá ser revocada durante el periodo de vigencia si, en el momento de su otorgamiento, se comprueba el incumplimiento de los requisitos y las condiciones exigibles al servicio o establecimiento mediante expediente previo, en el que se dará vista y audiencia a las personas interesadas, y que se resolverá en un periodo máximo de seis meses.

7.2 Serán causas de revocación de la acreditación:

- a) El incumplimiento de las disposiciones normativas aplicables, así como de cualquier criterio o condición de organización y funcionamiento establecidos en los anexos de esta Orden.
- b) El incumplimiento de las condiciones establecidas en la resolución de acreditación o de las exigidas en el momento de la prórroga de la vigencia de la acreditación.
- c) La sanción por una falta grave relacionada con aspectos higiénicos y sanitarios o por una falta muy grave.
- d) El hecho de que las personas beneficiarias del programa paguen, por cualquier concepto, una cantidad económica superior a la establecida en la resolución administrativa que reconozca el derecho al servicio, salvo en lo previsto para los servicios opcionales.
- e) El hecho de que no se preste el servicio conforme a las condiciones específicas, de acuerdo con los requisitos establecidos en los anexos de esta Orden.
- f) La renuncia.
- g) El cambio de la entidad titular del servicio si la nueva titular no cumple con los requisitos y condiciones para acreditarse como entidad colaboradora de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública.
- h) El incumplimiento del contenido obligacional del contrato asistencial.
- i) El cierre del servicio.
- j) El incumplimiento del nivel asistencial al que se haya comprometido la entidad.
- k) La reiteración en la no comunicación de las altas, las bajas, las plazas reservadas o la lista de espera.
- l) El incumplimiento de las obligaciones en materia laboral, para con la Seguridad Social, o de las tributarias.

7.3 La revocación de la acreditación se efectuará mediante acuerdo del Comité de Acreditación.

7.4 La revocación de la acreditación conllevará la pérdida del derecho a atender a personas beneficiarias de las prestaciones de la Cartera de Servicios Sociales. La revocación de la acreditación se comunicará a las personas usuarias de los servicios en cuestión y, en todo caso, se les deberá garantizar el derecho a disfrutar de un servicio de características similares en otro centro de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública mediante la asignación de un nuevo recurso por parte del departamento competente en materia de servicios sociales, previa audiencia a las personas interesadas y, en su caso, la elección entre las opciones que les sean presentadas.

7.5 Cuando una entidad sea titular de más de un servicio acreditado como colaborador, la revocación de la acreditación de un servicio no conllevará necesariamente la revocación de la de otros servicios, a excepción de

CVE-DOGC-B-17236019-2017

que estos compartan espacios en el mismo establecimiento, en cuyo caso, la revocación se hará extensiva a esos otros servicios.

7.6 La revocación de la acreditación conllevará la retirada de la placa acreditativa por parte de la entidad.

## Artículo 8

### Comité de Acreditación

8.1 El Comité de Acreditación de Entidades Colaboradoras de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública, cuyo régimen jurídico es el regulado para los órganos colegiados de la Generalidad de Cataluña, tendrá la composición y las funciones que se determinan a continuación.

8.2 El Comité mencionado estará integrado por:

- a) La persona titular de la Subdirección General de Gestión de Recursos.
- b) La persona titular de la Subdirección de Atención y Promoción de la Autonomía Personal.
- c) La Coordinadora de Evaluación de Entidades Proveedoras de Servicios Sociales.
- d) La persona titular del Servicio de Inspección y Registro.
- e) La persona titular del Servicio de Recursos Ajenos.
- f) Dos funcionarios o funcionarias de la Subdirección General de Gestión de Recursos, designados por la persona titular de la Subdirección General, uno de los cuales actuará como secretario o secretaria.

8.3 Actuará como presidente o presidenta la persona titular de la Subdirección General de Gestión de Recursos.

8.4. El régimen jurídico del Comité estará sujeto a las regulaciones de los órganos colegiados de los artículos del 13 al 20 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña.

8.5 Las funciones del Comité de Acreditación son las siguientes:

- a) Evaluar el cumplimiento de los requisitos y condiciones para la acreditación.
- b) Hacer el seguimiento del procedimiento de acreditación de las entidades como colaboradoras de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública.
- c) Proponer las medidas correctoras, si procede.
- d) Dictar los acuerdos de acreditación, así como de modificación, de suspensión temporal o de revocación de la acreditación que corresponda.

## Artículo 9

### Asignación de plazas

9.1 La asignación de plazas colaboradoras a cada entidad solicitante estará condicionada a la disponibilidad presupuestaria, al cumplimiento de los requisitos de esta Orden de acreditación, a la calidad en la atención a las personas usuarias, a la equidad y al equilibrio territorial.

9.2 El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, previo informe de la Dirección General de Protección Social, priorizará la asignación de plazas a las entidades colaboradoras de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública, teniendo en cuenta lo siguiente:

- a) Las comarcas catalanas con un nivel de cobertura de plazas inferior a la media catalana, de acuerdo con el mapa de servicios sociales vigente, con el objetivo de fomentar la accesibilidad y la equidad territorial de la población.
- b) Los criterios de prioridad establecidos en la Programación territorial de servicios sociales especializados.
- c) El hecho de que la entidad sea de titularidad pública o haya recibido financiación por parte del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, bien directamente, bien mediante los convenios con cajas de ahorros para la realización de obra social, o por parte de cualquier otra administración pública para financiar sus

infraestructuras.

9.3 En cualquier caso y respetando los criterios anteriores, la ocupación de plazas en los centros acreditados como colaboradores de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública se regirá por la libre elección de la persona usuaria o de sus representantes legales.

## Artículo 10

### Pago de las plazas

En lo que respecta a las plazas asignadas y ocupadas, el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias abonará la tarifa correspondiente, de acuerdo con los precios establecidos en la Cartera de Servicios Sociales vigente.

La entidad enviará la facturación de las plazas al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias a mes vencido y dentro de los cinco primeros días del mes siguiente, con la relación nominal de las plazas ocupadas y las reservadas en cada servicio y con las retenciones correspondientes a las aportaciones de las personas usuarias. Excepcionalmente, se podrá presentar la facturación avanzada sujeta a la correspondiente liquidación. El Servicio de Recursos Ajenos, una vez comprobada y conformada la liquidación, le dará el trámite reglamentariamente establecido para que se pueda efectuar el pago.

## Artículo 11

### Plazas vacantes y plazas reservadas por ausencias

Las plazas se facturarán por estancias reales, teniendo en cuenta lo siguiente:

Que se considerará plaza vacante aquella que quede desocupada por baja de la persona que la haya ocupado hasta ese momento.

Que la plaza vacante se facturará, desde el día siguiente al de la producción de la baja y hasta un máximo de 15 días, al 85% del importe máximo.

Que se considerará plaza reservada aquella que, una vez ocupada por una persona usuaria, no lo esté realmente por ausencia voluntaria o forzosa:

- a) Las ausencias voluntarias con reserva de plaza no podrán superar los 30 días por año.
- b) Las ausencias forzosas por ingresos hospitalarios con reserva de plaza podrán ser de 60 días y, en casos excepcionales, se podrá ampliar dicho periodo previo informe motivado de los respectivos Servicios de Atención a las Personas de los Servicios Territoriales del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias.
- c) La plaza reservada se facturará, desde el día siguiente al de la producción de la baja provisional con reserva de plaza y hasta el plazo establecido en la legislación vigente, al 85% del precio máximo.

Que la entidad deberá comunicar cualquier incidencia que afecte a la prestación del servicio que reciben sus personas usuarias, así como las bajas y las posibles ausencias de más de 15 días.

## Artículo 12

### Aportación de la persona usuaria a la financiación de la plaza

El copago que realice la persona usuaria por la prestación del servicio se efectuará según lo establecido en la resolución administrativa que le reconozca el derecho al servicio, de acuerdo con la legislación vigente.

La persona usuaria estará obligada a efectuar su aportación económica hasta el momento de su baja definitiva del centro.

Se habilita a la entidad para que efectúe el cobro de la aportación económica de las personas usuarias por cuenta del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias y en su nombre, en la cuantía y límites legal y reglamentariamente establecidos. Las cantidades recaudadas por la entidad gestora en concepto de aportaciones de las personas atendidas se considerarán cobros a cuenta de la facturación que esta presente al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, y serán deducidas del pago.

La dirección técnica del establecimiento deberá velar por el cumplimiento de la normativa en lo que respecta a

CVE-DOGC-B-17236019-2017

la aportación económica que deba efectuar la persona usuaria en concepto de contraprestación del servicio que recibe, y está asimismo obligada a colaborar con la Dirección General de Protección Social para que la persona usuaria cumpla este deber.

La entidad no está autorizada a recibir ningún tipo de pago por parte de las personas atendidas diferente del establecido en la resolución administrativa que les reconozca el derecho al servicio, salvo el precio establecido por los servicios opcionales que libre y voluntariamente haya elegido la persona.

La entidad deberá entregar un recibo mensual a la persona beneficiaria del servicio o a su representante legal, en el que constará el importe total del precio fijado de la plaza y la aportación de la persona usuaria.

#### Disposición transitoria

Aquellas entidades que en la fecha de publicación de esta Orden ya dispongan de plazas colaboradoras, concertadas, acreditadas para acoger a personas usuarias con prestaciones económicas vinculadas o subvencionadas seguirán considerándose acreditadas como colaboradoras de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública mientras sigan cumpliendo los requisitos de acreditación.

#### Disposiciones finales

—1 Se faculta a la persona titular de la Dirección General de Protección Social para adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento y la ejecución de lo previsto en esta Orden.

—2 Esta Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Barcelona, 22 de agosto de 2017

Dolors Bassa i Coll

Consejera de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

#### Anexo 1

Criterios y condiciones relativos a la organización y el funcionamiento de los servicios de residencia asistida y centro de día para personas mayores dependientes

#### Apartado A

Servicio de residencia asistida

#### Primero

Definición, personas destinatarias y objetivos

Definición: servicios de acogida residencial, con carácter permanente o temporal, y de asistencia integral a las actividades de la vida diaria destinados a personas mayores dependientes.

Personas destinatarias: personas mayores dependientes, que no tienen un grado de autonomía suficiente para realizar las actividades de la vida diaria, que necesitan constante atención y supervisión y cuyas circunstancias

CVE-DOGC-B-17236019-2017

sociales y familiares requieren la sustitución del hogar.

Objetivos: facilitar un entorno sustitutivo del hogar adecuado y adaptado a las necesidades de asistencia y favorecer el mantenimiento o la recuperación del máximo grado de autonomía personal y social.

La residencia asistida presta sus servicios las 24 horas del día todos los días del año.

El servicio objeto de esta acreditación para la residencia se concreta, entre otras, en las siguientes prestaciones y actuaciones:

Área asistencial: comprende las actuaciones para la realización de las actividades de la vida diaria, la atención personal, la higiene individual y las actuaciones dirigidas a la prevención y la contención del deterioro físico y psíquico o social que favorezcan el máximo grado de autonomía y de integración social, de acuerdo con las necesidades de las personas usuarias.

Área de integración y apoyo personal, familiar y social: comprende las actuaciones dirigidas al apoyo personal, familiar y social, y las que fomentan la interrelación con familiares y amistades.

Área de servicios generales: comprende los servicios de limpieza y lavandería del ajuar del centro, el alojamiento, la manutención y los servicios de lavandería y de repaso de la ropa personal de las personas usuarias.

#### Servicios básicos

Los servicios de acogida residencial para personas mayores dependientes deberán ofrecer los servicios básicos que establece la normativa vigente y, más concretamente:

- a) Alojamiento
- b) Acogida
- c) Manutención
- d) Supervisión y apoyo para el cuidado personal y las actividades de la vida diaria:
  - d.1) Supervisión y apoyo para la higiene personal (bañarse, ducharse, lavarse la cabeza, peinarse, cortarse las uñas, afeitarse, depilarse) y para vestirse, acostarse...
  - d.2) Supervisión y apoyo para realizar las comidas (manejar cubiertos y utensilios, manejar jarras y vasos, cortar la carne...), y provisión del material necesario para las comidas: utensilios adaptados...
  - d.3) Servicios de lavandería y de repaso de la ropa personal.
  - d.4) Administración de la medicación.
  - d.5) Contención en situación de crisis.
- e) Provisión de productos de higiene personal básicos y de todos los utensilios de carácter genérico necesarios para la realización de la higiene personal (gel, champú, pasta de dientes, crema hidratante, maquinilla de afeitarse desechable...).
- f) Asistencia sanitaria garantizada.
- g) Fisioterapia (no de tratamiento sanitario por patología aguda).
- h) Fomento de las relaciones de convivencia (interpersonales y sociales) y de la relación con el entorno.
- i) Fomento de los hábitos de autonomía personal, de autoprotección y de conducta.
- j) Apoyo psicopedagógico (programa individual, desarrollo y mantenimiento de las actividades de la vida diaria, dinamización sociocultural, actividades de ocio).
- k) Fomento del ocio y del tiempo libre.
- l) Asesoramiento y supervisión.
- m) Asesoramiento y apoyo para la gestión de la adquisición de ayudas técnicas.
- n) Atención conductual.

Los servicios básicos incluidos en este anexo estarán sometidos al régimen de contraprestación de precios determinados en la normativa vigente.

CVE-DOGC-B-17236019-2017

### Servicios opcionales

Se entiende que son servicios opcionales todos aquellos que no están incluidos en el apartado anterior, que no son necesarios para proveer el servicio que se presta, y a los que la persona dependiente o su familia pueden optar voluntariamente y de forma individualizada para que les sean facilitados o no:

- a) Todos aquellos que no forman parte del programa de actividades.
- b) Préstamo de ayudas técnicas.
- c) Transporte para la realización de actividades que no forman parte de los servicios básicos y acompañamientos externos (visitas médicas programadas, ir de compras, etc.)
- d) Reflexología, masoterapia, quiromasaje.
- e) Brazaletes identificativos con alarma.
- f) Hemeroteca.
- g) Peluquería.
- h) Podología.

Y, en general, todos aquellos servicios que no están incluidos en el apartado de servicios básicos, y que no son necesarios para su provisión.

Los servicios opcionales se comunicarán anualmente a la Subdirección General de Gestión de Recursos de la Dirección General de Protección Social, que podrá supervisar su adecuación, y recibirán la publicidad interna que les corresponda (como mínimo, en el tablón de anuncios).

Los servicios opcionales que la entidad podrá prestar a la persona usuaria serán de uso voluntario. La persona mayor o el familiar de referencia podrán reclamar ante el Servicio de Inspección y Registro del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias en caso de prestación inadecuada de los servicios básicos y los opcionales.

### Segundo

#### Acceso a los servicios de las personas mayores dependientes

2.1 El acceso se producirá de acuerdo con los criterios establecidos en la legislación vigente de servicios sociales y serán los respectivos Servicios de Atención a las Personas de los Servicios Territoriales del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias o el Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona los que, una vez valorado el tipo de servicio y de plaza vacante, orienten la derivación de la persona adecuada al recurso.

A tal efecto, se emitirá la correspondiente resolución en el marco de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias podrá establecer, en el marco de la presente Orden, las medidas oportunas en caso de que la entidad se niegue a aceptar los casos derivados.

2.2 El ingreso en el establecimiento de la persona mayor dependiente se realizará una vez emitida la resolución del Programa individual de atención (en adelante, el PIA), que se le notificará a su domicilio, de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

2.3 No habrá periodo de prueba.

2.4 El establecimiento deberá facilitar a la persona mayor, antes de su ingreso, y a la familia de esta, el contrato asistencial y el reglamento de régimen interno.

### Tercero

#### Derechos y deberes de las personas beneficiarias del servicio

3.1 La entidad deberá cumplir la normativa vigente aplicable en lo que respecta a la libertad de ingreso en

CVE-DOGC-B-17236019-2017

establecimiento residencial y la protección de las personas presuntamente incapaces, así como las instrucciones que dicte el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias a tales efectos.

3.2 La entidad estará obligada a velar por el respeto de los derechos de las personas usuarias, reconocidos en la legislación y, especialmente, los que recoge la Ley 12/2007, de servicios sociales. Estos derechos, entre otros, son los siguientes:

- a) Derecho a ser tratada, por parte de todo el personal del establecimiento, con absoluta consideración hacia su dignidad humana.
- b) Derecho a ser respetada, en lo que respecta a su intimidad y privacidad, en las acciones de la vida cotidiana.
- c) Derecho a ser tratada con respeto y, siempre que sea posible, de acuerdo con sus convicciones culturales, religiosas o filosóficas particulares.
- d) Derecho a recibir información general del establecimiento en relación con los aspectos que le conciernan.
- e) Derecho a mantener la privacidad mediante el secreto profesional de todos los datos propios que no sea necesario que el personal o el resto de las personas usuarias conozcan.
- f) Derecho a que su situación personal y familiar sea tenida en cuenta.
- g) Derecho a presentar sugerencias o reclamaciones sobre el funcionamiento del establecimiento y a que estos sean estudiados y contestados.
- h) Derecho a conocer, tanto la persona usuaria como su familia, estos derechos, a que estos sean ampliamente divulgados entre el personal del establecimiento y el resto de personas usuarias, y a que sean respetados.
- i) Derecho a recibir voluntariamente el servicio social.
- j) Derecho a no ser sometida a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica sin prescripción médica y supervisión, salvo que exista peligro inminente para su propia seguridad física o para la de terceras personas. En este último caso, las actuaciones efectuadas deberán justificarse documentalmente en el expediente asistencial de la persona usuaria.
- k) Derecho a considerar como su domicilio el establecimiento residencial donde vive y a mantener la relación con su entorno familiar, convivencial y social, respetando las formas de vida actuales.
- l) Derecho a comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión accesible.
- m) Derecho a acceder a la atención social, sanitaria, farmacéutica, psicológica, educativa y cultural y, en general, a la atención de todas las necesidades personales, para lograr un desarrollo personal adecuado.

3.3 Garantizar también los derechos lingüísticos de las personas usuarias, en los términos establecidos por la normativa vigente aplicable y, particularmente, el derecho a ser atendidas oralmente y por escrito en la lengua oficial que elijan en su condición de usuarias o consumidoras de bienes, productos y servicios.

3.4 La persona usuaria y su familia deberán observar las normas de funcionamiento y convivencia propias de la vivienda que la acoge y cuidar de su propia salud, en los términos previstos en el contrato asistencial que deberá formalizar la entidad prestadora del servicio, así como, el resto de deberes recogidos en el artículo 13 de la Ley 12/2007, de servicios sociales, como:

Facilitar datos veraces e imprescindibles para valorar y atender la situación.

Cumplir los acuerdos y comprometerse con los planes de atención y las orientaciones de los profesionales.

Comunicar los cambios en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.

Comparecer ante la Administración cuando le sea requerido.

Comportarse con respeto, tolerancia y colaboración para facilitar la convivencia y la resolución de problemas.

Cumplir las normas del centro y respetar las instalaciones.

Cumplir los demás deberes que establezca la normativa.

Cumplir sus obligaciones económicas derivadas de la prestación del servicio.

CVE-DOGC-B-17236019-2017

3.5 Se dará publicidad en el tablón de anuncios a los derechos y deberes tanto de la entidad como de las personas usuarias.

#### Cuarto

##### Recursos humanos

4.1 Para la prestación del servicio acreditado, el establecimiento deberá disponer de los medios personales necesarios para cubrir el horario y los objetivos que se establecen en este apartado, y garantizar la atención de las personas usuarias.

En todo momento, se garantizará la presencia física continuada, tal y como se establece en el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo.

4.2 Todo el personal que la entidad contrate para la realización de esta prestación estará a su cargo, sin perjuicio de lo previsto en el punto 4.8.

4.3 La entidad estará obligada, con respecto al personal que designe para la prestación del servicio acreditado, al cumplimiento de las disposiciones vigentes, especialmente, en materia de legislación laboral, de Seguridad Social, fiscal, sanitaria y de seguridad y salud laboral, así como de las que se promulguen durante su ejecución, al igual que al cumplimiento del resto de condiciones que se especifican en el presente anexo. Asimismo, velará por la formación de todo su personal y la promoverá.

4.4 La entidad es la responsable de la selección y la formación del personal y de las actividades de reciclaje profesional. En cualquier caso, el personal de atención directa deberá ser seleccionado, como condición básica, por su madurez personal y deberá contar con una formación técnica que cubra, como mínimo, los perfiles profesionales establecidos en la plantilla de recursos humanos.

4.5 La entidad deberá disponer de un programa anual de formación continua y de actualización sobre las técnicas de atención a las personas usuarias dirigido a los profesionales del establecimiento en sus diferentes ámbitos de actuación, y aplicar dicho programa.

4.6 La entidad se compromete a cubrir los puestos de trabajo en caso de ausencia por enfermedad, sanciones, bajas del personal, periodos vacacionales u otras causas análogas. Se implantará un programa de prevención del absentismo y de seguimiento de las bajas.

4.7 En caso de accidentes o perjuicios de cualquier tipo que afecten a los trabajadores y trabajadoras a causa del ejercicio de sus tareas, la entidad cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que ello repercuta de ningún modo en el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias.

4.8 La entidad podrá subcontratar la prestación de servicios siempre que se lo comunique al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, a excepción de los servicios de asistencia a las actividades de la vida diaria que efectúen el personal cuidador, la dirección técnica y el personal responsable higiénico-sanitario, que deberán estar en plantilla.

4.9 Requerimientos mínimos de los profesionales de atención directa:

Se consideran personal de atención directa el personal auxiliar de gerontología o equivalente, los educadores y educadoras sociales, los profesionales de terapias ocupacionales y de fisioterapia, las personas diplomadas en Trabajo Social y en Enfermería y el personal médico y de psicología.

El personal auxiliar de gerontología que preste apoyo a las actividades de la vida diaria deberá tener la formación adecuada en este ámbito o bien acreditar su competencia.

En lo que respecta a la ratio de profesionales de atención directa, se deberá garantizar que el cómputo anual de horas de cada profesional se distribuya uniformemente y con frecuencia semanal.

En lo que respecta a los profesionales de atención directa, los perfiles profesionales y aptitudinales, la titulación mínima de acceso y la formación teórico-práctica específica necesaria están recogidos en el documento de recomendaciones del Comité de Expertas y Expertos en Formación en el Ámbito de los Servicios Sociales y se pueden consultar en el web del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias(<http://treballiaferssocials.gencat.cat>>).

4.9.1 Ratio de personal

La dedicación de profesionales de atención directa, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 142/2010, de

CVE-DOGC-B-17236019-2017

11 de octubre, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales para el periodo 2010-2011 será la siguiente:

	Horas / año / persona usuaria		
	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
Profesionales			
Grupo gerocultor:	420	450	580
Grupo sanitario:	54	105	115
Personal médico	0	10	10
Personas diplomadas en Enfermería	37	60	70
Fisioterapeutas	17	35	35
Grupo social:	17	39	43
Trabajadores y trabajadoras sociales	17	17	17
Psicólogos y psicólogas	0	17	17
Terapeutas ocupacionales	0	5	9
Educadores y educadoras sociales	17	10	10
Total horas	491	594	738
Ratio de atención directa	0,28	0,34	0,42

Sin embargo, de acuerdo con la Orden BSF/35/2014, de 20 de febrero, por la que se actualizan los criterios funcionales de los servicios de los centros residenciales para personas mayores de la Cartera de Servicios Sociales, transitoriamente, mientras no se apruebe la nueva Cartera, se podrán aplicar los nuevos criterios funcionales:

	Horas / año / persona usuaria		
	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
Profesionales			
Grupo gerocultor:	420	450	580
Grupo sanitario:	54	90	95
Personal médico	0	10	10
Personas diplomadas en Enfermería	37	60	70
Fisioterapeutas	17	20	15
Grupo social:	34	37	41
Trabajadores y trabajadoras sociales	17	12	12
Psicólogos y psicólogas	0	10	10

CVE-DOGC-B-17236019-2017

Terapeutas ocupacionales	0	5	9
Educadores y educadoras sociales	17	10	10
Total horas	508	577	716
Ratio de atención directa	0,28	0,32	0,39

A los efectos del cálculo de horas, se considera que los profesionales de los establecimientos residenciales pueden agruparse en el grupo gerocultor, en el grupo sanitario (personal médico, personas diplomadas en Enfermería y fisioterapeutas) y en el grupo social (trabajadores y trabajadoras sociales, psicólogos y psicólogas, terapeutas ocupacionales y educadores y educadoras sociales).

Se establece un mínimo de horas de cobertura del 75% para cada grupo (no para cada perfil profesional). El resto de horas se dirigirán a la atención directa preferentemente mediante el personal gerocultor. En ningún caso, esto deberá suponer una reducción del número total de horas ni de ratios.

Asimismo, para garantizar el nivel asistencial, se establece un porcentaje mínimo de dedicación anual del 50% aplicable a cada uno de los profesionales.

El resto de horas se dirigirán a la atención directa mediante el personal gerocultor con un importe equivalente. En ningún caso, esto deberá suponer una reducción del número total de horas ni de las ratios de personal, tal y como se señala en el párrafo anterior, sino más bien todo lo contrario: permitirá la formalización de contratos a jornada completa o con más dedicación, en la medida de las necesidades del centro.

La ratio exigida será la media ponderada en función del nivel de intensidad de atención de las personas mayores dependientes. Será exigible para todas las plazas ocupadas en calidad de residencia asistida estimando que las personas con régimen privado conservan la misma ponderación de niveles de intensidad de atención.

#### 4.9.2 La persona responsable de la dirección técnica

El establecimiento deberá contar con una persona con capacitación profesional responsable de la dirección técnica o la coordinación del centro. Esta figura será fundamental, porque deberá conjugar la vertiente técnica de los tratamientos y la espontaneidad del trato que deberán recibir las personas usuarias con un apoyo psicológico adecuado a los trabajadores y trabajadoras manteniendo, al mismo tiempo, la estructura dinámica del centro.

La persona responsable de la dirección técnica dirigirá el servicio de atención que deberán recibir las personas usuarias con independencia de que pueda llevar a cabo otras funciones de organización y administrativas. Su ausencia deberá estar cubierta, en todo momento, por la persona en quien delegue.

Las personas responsables de la dirección técnica de los servicios de centros residenciales deberán estar en posesión de una titulación mínima de diplomatura universitaria de grado medio, preferentemente, en el ámbito de las ciencias sociales y de la salud.

Su dedicación deberá ser, como mínimo, la prevista en el artículo 20.3 del Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo.

Además de las funciones previstas en el artículo 20 del Decreto 284/96, de 23 de julio, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo, la persona responsable de la dirección técnica deberá:

- Velar por el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en la normativa vigente y los descritos en esta Orden.
- Elaborar la memoria anual que le solicite el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, en la que se evalúen, con criterios objetivos, el grado de calidad de los servicios y el grado de satisfacción de los residentes. Participar en la evaluación y gestión del centro.
- Garantizar durante las horas de prestación del servicio una atención integral de calidad, con confort y seguridad, para la totalidad de los residentes.
- Promover la formación continua y el reciclaje de todo el personal que presta servicios en el establecimiento, y facilitar el acceso a la formación.
- Garantizar la correcta prestación del servicio, el cumplimiento del reglamento de régimen interno, las

CVE-DOGC-B-17236019-2017

obligaciones de las personas usuarias y la libre voluntad de ingreso o de permanencia en el establecimiento y el respeto a sus derechos.

f) Dar respuesta escrita a las quejas o sugerencias que presenten por escrito las personas usuarias o sus familias. Informar a las familias de todos los temas que resulten de su interés.

g) Garantizar la fiabilidad de los datos que solicite el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias.

#### 4.9.3 El responsable higiénico-sanitario

El establecimiento debe disponer de una persona responsable de la higiene sanitaria con titulación idónea (grado o licenciatura en Medicina o grado o diplomatura en Enfermería), que garantice la correcta organización higiénico-sanitaria.

La dedicación del responsable higiénico-sanitario en residencia asistida será de jornada completa a partir de 100 plazas, o la proporción equivalente. La dedicación mínima no será inferior a cinco horas semanales.

Esta persona podrá ser la misma que se encargue de la dirección, siempre y cuando disponga de la titulación adecuada y que ello sea compatible con la dedicación horaria.

En caso de que se compaginen ambas actividades, su dedicación se computará de manera conjunta, a los efectos de la dedicación prevista en el artículo 20.10 del Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales

Las personas responsables de la organización higiénico-sanitaria que por cualquier motivo dejen de prestar estos servicios deberán informar de inmediato a la Inspección de Servicios Sociales.

Además de a lo dispuesto en el artículo 20.4 del Decreto 284/96, modificado por el Decreto 176/2000, el responsable higiénico-sanitario del establecimiento se obliga a:

- a) Supervisar y controlar todos los procedimientos terapéuticos aplicables a las personas usuarias, así como la adecuada distribución y manipulación de los medicamentos por parte del personal cuidador.
- b) Contribuir, junto con la dirección del establecimiento, a la mejora de la calidad asistencial.
- c) Proponer las medidas destinadas a prevenir el deterioro físico y psíquico de las personas usuarias y hacer el seguimiento.
- d) Llevar un registro actualizado de personas usuarias con incontinencia de esfínteres y de la medida o dispositivo más idóneo para su correcta atención.
- e) Llevar un registro actualizado de personas usuarias con úlceras por decúbito, con indicación de la causa originaria, el tratamiento, la fecha de aparición y la fecha de curación.
- f) Llevar un registro actualizado de caídas de las personas usuarias.
- g) Contribuir al diseño de los programas de formación continua del personal del establecimiento.

Por lo que respecta a la atención médica de las personas usuarias durante el horario en que el personal médico no se encuentre presente físicamente en la residencia y cuando sea necesaria, se deberá proporcionar o bien mediante los recursos comunitarios disponibles a tal efecto en la respectiva área básica de salud, o bien por medios propios o subcontratados; en estos casos, se garantizará la titulación adecuada.

#### 4.9.4 El equipo interdisciplinario

El equipo interdisciplinario estará formado por los profesionales de atención directa y la persona responsable de la dirección técnica, y deberá:

- a) Elaborar y seguir el Plan de atención individual de la persona atendida: revisión anual y seguimiento semestral, así como siempre que se produzca una variación de su estado biopsicosocial.
- b) Planificar, coordinar y hacer el seguimiento y la evaluación de las tareas asistenciales.
- c) Elaborar y revisar periódicamente los protocolos asistenciales del centro.
- d) Elaborar, diseñar, supervisar y realizar el seguimiento del programa general de actividades del centro.
- e) Participar en la elaboración de la memoria anual de actividades del centro y otros estudios y trabajos, y facilitar los datos relativos al ámbito de su competencia.
- f) Participar en la elaboración del plan de formación.

CVE-DOGC-B-17236019-2017

g) Colaborar y hacer el seguimiento del programa de voluntariado del centro.

#### 4.10 Personal de atención indirecta

Se considera personal de atención indirecta el de lavandería, cocina, limpieza, mantenimiento, administración y dirección. La proporción de personas trabajadoras por persona atendida no podrá ser inferior a 0,12.

Para ofrecer los servicios generales (lavandería, cocina, limpieza, mantenimiento, administración y dirección), el establecimiento deberá disponer del personal y los protocolos necesarios.

La entidad deberá prestar los servicios de alojamiento y de alimentación de las personas residentes; en consecuencia, velará por su distribución y acomodación en las habitaciones, por la limpieza, la higiene y la supervisión de estas y de las zonas comunes, por el lavado y el planchado de la ropa de las personas residentes, y por la organización, el almacenamiento, la conservación y el servicio de las diferentes comidas.

El personal de cocina deberá contar con la formación necesaria que le posibilite unas prácticas correctas de higiene y manipulación de los alimentos en la realización de sus tareas. A tal efecto, las personas responsables de la dirección técnica y de la higiene sanitaria del establecimiento residencial deberán garantizar el cumplimiento de la normativa.

### Quinto

#### Obligaciones de la entidad para todos los servicios acreditados

En lo que respecta al servicio de acogida residencial, el establecimiento deberá cumplir las condiciones funcionales establecidas en el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo.

Durante la vigencia de la acreditación, la entidad estará obligada a:

5.1 Prestar el servicio en las mejores condiciones posibles y con la necesaria continuidad, conforme a los principios de buena fe y diligencia, ajustándose estrictamente a las condiciones y a las disposiciones normativas que le son aplicables.

5.2 Tener contratada y mantener una póliza de seguros que cubra su responsabilidad civil y la del personal a su servicio, por sumas aseguradas mínimas de 300.000 € por víctima y de 600.000 € por siniestro.

5.3 Disponer de todas las autorizaciones necesarias para el ejercicio de las actividades que se lleven a cabo y abonar todos aquellos impuestos, gravámenes y arbitrios que afecten a la actividad.

5.4 Facilitar en todo momento la actuación del Servicio de Inspección y Registro del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias y el seguimiento de la prestación del servicio por parte del Servicio de Recursos Ajenos de la Dirección General de Protección Social, así como comunicar por escrito las modificaciones que puedan producirse respecto a la situación administrativa y registral de la entidad o del establecimiento objeto de la acreditación.

5.5 Comunicar al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, con posterioridad inmediata al momento en que se produzca, cualquier incidencia que afecte al servicio que reciben las personas usuarias, así como las bajas y las posibles ausencias de más de 20 días.

5.6 Organizar y gestionar por sí misma el servicio acreditado, de conformidad con la normativa, las indicaciones y las directrices del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias.

5.7 Garantizar los servicios mínimos establecidos en caso de huelga o situaciones análogas.

5.8 Aportar, a requerimiento de la Administración, la información funcional, asistencial, económica, estadística y los indicadores de gestión y otra documentación que se determine para el seguimiento de la prestación del servicio.

5.9 Cumplir estrictamente el proyecto de funcionamiento presentado para el procedimiento de acreditación del servicio. Realizar las actividades necesarias para mantener el máximo nivel de integración social de las personas usuarias en el centro, en su entorno, en sus relaciones personales y familiares y en su relación con la comunidad.

5.10 Elaborar, implantar, mantener y revisar el Plan de autoprotección del centro o de emergencia, según el caso, de acuerdo con el Decreto 30/2015, de 3 de marzo, por el que se aprueba el catálogo de actividades y centros obligados a adoptar medidas de autoprotección y se fija el contenido de estas medidas.

CVE-DOGC-B-17236019-2017

5.11 Establecer los mecanismos de información y de participación de las personas usuarias o de sus representantes legales y constituir, asimismo, un Consejo de Participación de acuerdo con lo previsto en el Decreto 202/2009, de 22 de diciembre, de los órganos de participación y de coordinación del Sistema Catalán de Servicios Sociales.

5.12 Asumir las obligaciones de guarda de las personas usuarias durante el horario de prestación de los servicios.

5.13 Custodiar la correspondencia, esto es, los oficios e informes, tramitada entre el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias y el equipamiento social, así como todos los documentos referentes a las personas atendidas.

5.14 Entregar un recibo mensual a todas las personas atendidas por el importe total y desglosado, de acuerdo con las diferentes aportaciones económicas y hacer el seguimiento del pago.

5.15 Poner en conocimiento del Ministerio Fiscal o de la autoridad judicial que corresponda cualquier caso de existencia de posibles causas de incapacitación de una persona (artículo 200 del Código civil), de acuerdo con las instrucciones facilitadas por el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias. La persona responsable de la dirección técnica ejercerá temporalmente la guarda de hecho de la persona afectada en caso de que no haya ningún familiar ni otras personas que la ejerzan hasta que el juez determine quién o qué institución tutelar deberá ejercerla.

5.16 Cumplir el contenido de las instrucciones sobre la protección de derechos, la libertad de ingreso y la legislación de las personas presuntamente incapaces.

5.17 Disponer, para cada servicio acreditado, de la documentación indicada a continuación y acreditarla a requerimiento de la Administración:

a) la memoria de gestión,

b) los estados financieros anuales auditados,

c) el justificante de pago de la póliza de seguro de responsabilidad civil del año en curso, así como el resto de documentación que le sea requerida.

Esta documentación se podrá requerir desde el año siguiente al de la acreditación y en los años sucesivos durante el periodo de vigencia de la acreditación.

La Dirección General de Protección Social podrá efectuar, en cualquier momento, las comprobaciones que considere oportunas sobre la veracidad de la documentación, así como comprobar el sistema de gestión o mejora de la calidad, tanto por medio de sus propios órganos como por medio de la inspección de Servicios Sociales.

5.18 Aplicar la normativa en materia de protección del medio ambiente, en la ejecución de la prestación del servicio.

5.19 Utilizar el catalán en sus relaciones con la Administración de la Generalidad derivadas de la prestación del servicio acreditado como colaborador. Asimismo, deberá utilizar, al menos, el catalán en los rótulos, las publicaciones, los avisos y el resto de comunicaciones de carácter general que se deriven de la prestación del servicio.

Asimismo, la entidad asumirá la obligación de destinar para la prestación del servicio acreditado los medios y el personal que resulten adecuados para asegurar que las prestaciones objeto del servicio se podrán realizar en catalán. A tal efecto, el personal que, en su caso, pueda relacionarse con el público deberá tener un conocimiento de la lengua suficiente para desarrollar de manera fluida y adecuada las tareas de atención, información y comunicación en lengua catalana.

En todo caso, la entidad y, en su caso, las empresas subcontratistas estarán sujetas durante la prestación del servicio a las obligaciones derivadas de la Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística y a las disposiciones que la desarrollan.

5.20 Poner en conocimiento de la Dirección General de Protección Social cualquier comunicado de prensa o inserción en los medios de comunicación que la entidad realice en relación con la prestación del servicio acreditado.

5.21 Disponer de un sistema informático para la gestión integral del centro.

5.22 Incorporar la perspectiva de género en la elaboración y presentación del trabajo contratado, y evitar los elementos de discriminación sexista en el uso del lenguaje y de la imagen.

CVE-DOGC-B-17236019-2017

5.23 Comunicar al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, a través de los Servicios Territoriales, cualquier incidencia que pueda vulnerar la legislación, o lesionar, perjudicar o disminuir el funcionamiento del servicio o del establecimiento.

5.24 Asumir los riesgos económicos y las responsabilidades de los daños, perjuicios y accidentes que, en su caso, tengan lugar, incluidos los ocasionados por el personal y las personas usuarias durante el desarrollo del servicio.

Sexto

Organización funcional

6.1 El establecimiento deberá cumplir las condiciones funcionales establecidas en el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo.

6.2 Los servicios objeto de esta acreditación deberán disponer de un reglamento de régimen interno (de acuerdo con lo previsto en el Decreto 284/1996, de 23 de julio, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo), elaborado con la participación de las personas usuarias, de sus representantes y de los profesionales que intervengan en las actividades, una copia del cual se entregará a las personas usuarias en el momento de su ingreso y se expondrá, además, en un lugar bien visible del establecimiento.

6.3 El centro dispondrá de los protocolos establecidos en el artículo 18.10 del Decreto 284/96, de 23 de julio, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo, aplicados al propio funcionamiento, que deberán recoger la práctica diaria y real del establecimiento, además de estos otros:

- a) Protocolo de limpieza que garantice la correcta higiene del establecimiento y de su ajuar.
- b) Protocolo de lavandería que garantice el correcto lavado y el repaso de toda la ropa personal y también del ajuar del establecimiento.
- c) Protocolo de alimentación que garantice una nutrición correcta, variada y que incluya las diferentes dietas que puedan ser necesarias por prescripción médica.
- d) Protocolo de acompañamiento a la muerte.
- e) Otros protocolos adicionales para la atención asistencial.

6.4 En lo que respecta a los registros, se dispondrá de los establecidos en el artículo 18.10 del Decreto 284/1996, de 23 de julio, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo, debidamente documentados, así como del registro de las personas usuarias, donde figurarán las altas (con su emplazamiento) y las bajas (con indicación de la fecha y el motivo). En caso de deceso en el establecimiento, se harán constar las causas primaria y secundaria y la firma del responsable higiénico-sanitario.

6.5 Disponer de un tablón de anuncios, en lugar visible, en el que se exponga:

- a) La autorización del establecimiento o servicio.
- b) El reglamento de régimen interno.
- c) El organigrama del establecimiento donde se muestren las diferentes áreas funcionales y servicios del establecimiento, sus responsables y su dependencia organizativa.
- d) El horario de atención a las personas usuarias y sus familiares por parte de la dirección técnica y del responsable higiénico-sanitario.
- e) Los derechos y deberes de las personas usuarias.
- f) El horario de información a los familiares de las personas responsables de las diferentes áreas de asistencia.
- g) El horario de visitas.
- h) La organización horaria de los servicios generales que se prestan, como los horarios de los servicios de comedor o de podología.
- i) El calendario semanal y mensual con el horario de las actividades.
- j) Las instrucciones para casos de emergencia.

CVE-DOGC-B-17236019-2017

k) Los precios de los servicios opcionales.

l) Un aviso sobre la disponibilidad de hojas de reclamación y sobre la posibilidad de reclamar directamente ante el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias.

m) Cualquier otra instrucción o notificación dictada por la Administración de la cual se haya ordenado la publicación en el tablón.

n) El calendario anual de actividades.

6.6 Confeccionar, para cada persona usuaria, un Programa individual de atención interdisciplinario ajustado a las necesidades globales de la persona, explicitado en un dossier, en el que se registrarán los informes, las evaluaciones y el programa. En el momento del ingreso, se realizará una valoración completa.

El equipo interdisciplinario deberá reunirse las veces que sea necesario y al menos semestralmente para hacer el seguimiento del Programa individual de atención de cada persona usuaria y, anualmente, para revisarlo.

6.7 Elaborar un programa de actividades, con calendario, métodos, técnicas de ejecución y sistemas de evaluación, dirigidas a la prevención, detección, tratamiento y contención del deterioro físico, psíquico y social, así como para el mantenimiento del máximo nivel de integración social de la persona usuaria, en su entorno, en sus relaciones personales y familiares y en su relación con la comunidad, de acuerdo con el artículo 18.4 del Decreto 284/1996, modificado por el Decreto 176/2000.

6.8 Prestar el servicio de manutención y comedor, de acuerdo con las prescripciones médicas precisas especificadas en el protocolo de alimentación. Asimismo, publicar en un lugar adecuado los menús programados para el mes siguiente, dividido por semanas, de modo que las personas usuarias tengan conocimiento del menú del día.

La programación deberá contar con el visto bueno del responsable higiénico-sanitario.

6.9 Tener a disposición de las personas usuarias y de sus familiares las hojas normalizadas de reclamaciones del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias.

6.10 Establecer un horario de información a las personas usuarias, a sus familiares o a otras personas obligadas, tarea que correrá a cargo de la persona responsable de la dirección técnica y de la responsable de la higiene sanitaria.

6.11 Facilitar al máximo las salidas de la persona usuaria, así como las visitas de sus familiares o conocidos. El horario de visitas deberá ser amplio, flexible y adecuado a las necesidades individuales y colectivas. En ningún caso, será inferior a 10 horas diarias, salvo en los casos en que exista contraindicación médica.

6.12 Formalizar, con cada una de las personas usuarias, el correspondiente contrato asistencial conforme a lo establecido por el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, que recogerá el contenido obligatorio de las partes.

En cualquier caso, en lo que respecta a las personas usuarias, las condiciones del contrato asistencial prevalecerán sobre el contenido del reglamento de régimen interno del centro.

## Séptimo

### Edificio e instalaciones

7.1 El establecimiento deberá cumplir la normativa vigente en materia de edificación, instalaciones y seguridad.

7.2 Los accesos al establecimiento y los recorridos principales interiores deberán estar adaptados para su utilización por personas con movilidad reducida.

7.3. Los accesos al interior del establecimiento, a las distintas áreas y a los servicios deberán estar señalizados adecuadamente para facilitar la orientación de las personas usuarias y sus familias o visitantes.

7.4 El establecimiento residencial deberá disponer de espacios comunes para la convivencia, las actividades diversas y las visitas, con una superficie no inferior a 2 m<sup>2</sup> por persona usuaria, que deberán ser amplios, ventilados y con luz natural, así como de espacios específicos para fisioterapia (mínimo 12 m<sup>2</sup>), de despachos profesionales (mínimo 12 m<sup>2</sup>) y de una sala de visitas (mínimo 10 m<sup>2</sup>).

7.5 Todas las camas deberán ser adaptables a las diferentes posiciones anatómicas y ofrecer la posibilidad de añadir barandillas.

CVE-DOGC-B-17236019-2017

7.6 El establecimiento deberá disponer, como mínimo, de un baño adaptado. Si el establecimiento tiene más de 35 plazas, deberá aumentar el número de baños adaptados en proporción equivalente. Los retretes y las duchas deberán tener asideros que permitan la incorporación de las personas residentes.

7.7 Los dormitorios deberán estar numerados e identificados. Las habitaciones deberán tener suficiente ventilación e iluminación naturales, así como disponer de dispositivos para impedir, si es necesario, el paso de luz.

7.8 Las habitaciones deberán disponer, para cada residente, de una cama con anchura mínima de 90 cm (tanto en lo que se refiere a la estructura como al colchón), un armario individual que se pueda cerrar con llave, una mesita de noche, una lámpara de noche y un piloto nocturno. El armario deberá tener una capacidad mínima de 1,2 m<sup>3</sup> y una distribución de espacios que permita acceder fácilmente a los artículos de uso personal y cotidiano.

Para garantizar el derecho a la intimidad, en todas las habitaciones con más de una cama deberá haber unas cortinas de separación entre las camas. Asimismo, el número de camas por habitación no podrá ser superior a dos.

7.9 Cada habitación y aseo deberá disponer de un dispositivo de aviso de emergencia conectado con el área del personal cuidador.

7.10 La medicación deberá guardarse debidamente en un armario o, cuando sea necesario, en la nevera, fuera del alcance de las personas residentes o visitantes.

7.11 El establecimiento deberá disponer de un almacén de ropa limpia perfectamente diferenciado y fuera de los recorridos de la ropa sucia y de los desechos del establecimiento.

7.12 El establecimiento residencial deberá prohibir fumar en todo el centro, excepto en zonas habilitadas para las personas usuarias. Tales espacios deberán estar diferenciados de modo que se preserve el derecho de las personas no fumadoras.

## Apartado B

### Servicio de centro de día

#### Primero

##### Definición, personas destinatarias y objetivos

Definición: servicio de centro de día y de asistencia a las actividades de la vida diaria destinado a personas mayores en situación de dependencia.

Personas destinatarias: personas mayores que necesiten organización, supervisión y asistencia en el desarrollo de las actividades de la vida diaria, y que vean completada su atención en su entorno social familiar.

Objetivos: ofrecer un entorno adecuado y adaptado a las necesidades de atención de las personas mayores con dependencia; favorecer la recuperación y el mantenimiento de la autonomía personal y social; mantener a la persona en su entorno personal y familiar en las mejores condiciones, y proporcionar apoyo a las familias en la atención a las personas mayores dependientes.

El horario del servicio de centro de día estará comprendido entre las 8 y las 20 horas, como mínimo, todos los días laborables del año y se ofrecerán posibilidades de atención durante los fines de semana.

La utilización de plazas de centro de día los fines de semana o los días festivos, así como los turnos de atención, constarán de forma expresa en la resolución emitida por el Servicio de Atención a Personas de los Servicios Territoriales correspondiente o por el Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona. Esta resolución deberá concretar los días y las horas de atención e indicar si se incluyen o no los festivos y fines de semana, así como las comidas que se ofrecerán.

Se entiende que la jornada completa comprende hasta 10 horas de atención a la persona mayor dependiente y la jornada parcial, hasta 5 horas seguidas.

La persona usuaria tendrá derecho a las comidas planificadas por el centro de día durante su estancia. En el caso de las personas usuarias de jornada completa, se garantizarán, como mínimo, el desayuno, la comida principal (comida) y la merienda. Además, por prescripción médica se deberán suministrar los suplementos

CVE-DOGC-B-17236019-2017

alimenticios necesarios sin cargo económico.

Se facilitará la asistencia parcial y flexible, y esta se adaptará a las necesidades individuales (mañana, tarde, días alternos...).

#### Servicios básicos

Los servicios de centro de día para personas mayores deberán ofrecer los servicios básicos que establece la normativa vigente y, más concretamente:

- a) Acogida.
- b) Comidas que se realicen en el horario del centro de día.
- c) Supervisión y apoyo para el cuidado personal y las actividades de la vida diaria:
  - c.1) Supervisión y apoyo para la higiene personal: mínimo una ducha a la semana y siempre que sea necesario.
  - c.2) Supervisión y apoyo para realizar las comidas (manejar cubiertos y utensilios, manejar jarras y vasos, cortar la carne...), y provisión del material necesario para su realización: utensilios adaptados...
  - c.3) Administración de la medicación.
  - c.4) Contención en situación de crisis.
- d) Seguimiento y prevención de las alteraciones de la salud.
- e) Fisioterapia (no de tratamiento sanitario por patología aguda).
- f) Fomento de las relaciones de convivencia (interpersonales y sociales) y de la relación con el entorno.
- f) Fomento de los hábitos de autonomía personal, de autoprotección y de conducta.
- h) Apoyo psicopedagógico (programa individual, desarrollo y mantenimiento de las actividades de la vida diaria, dinamización sociocultural, actividades de ocio).
- i) Fomento del ocio y del tiempo libre.
- j) Asesoramiento y supervisión.
- k) Asesoramiento y apoyo para la gestión de la adquisición de ayudas técnicas.
- l) Atención conductual.

Los servicios básicos previstos son los acreditados y estarán sometidos al régimen de contraprestación de precios determinados en la normativa vigente.

#### Servicios opcionales

Se entiende que son servicios opcionales todos aquellos que no están incluidos en el apartado anterior, que no son necesarios para proveer los servicios básicos, y a los que la persona usuaria o su familia pueden optar voluntariamente y de forma individualizada para que les sean facilitados o no:

- a) Todos aquellos que no forman parte del programa de actividades.
- b) Préstamo de ayudas técnicas.
- c) Transporte para la realización de actividades que no forman parte de los servicios básicos.
- d) Reflexología, masoterapia, quiromasaje.
- e) Brazaletes identificativos con alarma.
- f) Hemeroteca.
- g) Peluquería.
- h) Podología.
- i) Transporte adaptado.
- j) Teleasistencia privada.

CVE-DOGC-B-17236019-2017

k) Atención domiciliaria privada.

l) Otros servicios complementarios a domicilio como limpieza, mantenimiento, acompañamientos.

Y, en general, todos aquellos servicios que no están incluidos en el apartado de servicios básicos, y que no son necesarios para su provisión.

Los servicios opcionales se comunicarán anualmente a la Subdirección General de Gestión de Recursos de la Dirección General de Protección Social, que podrá supervisar su adecuación, y recibirán la publicidad interna que les corresponda (como mínimo, en el tablón de anuncios).

La persona mayor o el familiar de referencia podrán reclamar ante el Servicio de Inspección y Registro del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias en caso de prestación inadecuada de los servicios básicos y los opcionales.

Los criterios y condiciones son los mismos que en el apartado A, con las variaciones que se indican a continuación:

Los apartados segundo (Acceso a los servicios de las personas mayores en situación de dependencia), tercero (Derechos y deberes de las personas beneficiarias del servicio), quinto (Obligaciones de la entidad para todos los servicios acreditados) y sexto (Organización funcional) son los mismos que en el apartado A.

#### Cuarto

##### Recursos humanos

Serán de aplicación los puntos del 4.1 al 4.8, y los puntos 4.9.2, 4.9.3, 4.9.4 y 4.10 del anexo 1, apartado A.

El punto 4.9.1, que hace referencia a los requerimientos mínimos de los profesionales de atención directa, queda redactado del siguiente modo:

El servicio de centro de día para personas mayores dependientes deberá disponer de una ratio de personal de atención directa, de acuerdo con lo que dispone el Decreto 182/2003, de 22 de julio, no inferior a 0,15, y garantizar la atención continuada durante las horas que se presta el servicio.

Para prestar los servicios básicos obligatorios, es necesario disponer de los siguientes profesionales: fisioterapeuta, persona diplomada en Enfermería y otro profesional del grupo social.

En lo que respecta al personal auxiliar de gerontología, la ratio de presencia física deberá ser de 1/10, sin perjuicio de que en todo momento se deberá garantizar su presencia física continuada, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 182/2003, de 22 de julio, de regulación de los servicios de acogida diurna de centros de día para personas mayores, y el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo.

Personal de atención directa		Ratio
Grupo gerocultor:	Auxiliares gerocultores	1/10 presente físicamente
Grupo psicosocial:	Trabajadores y trabajadoras sociales	1/180
	Terapeutas ocupacionales	
	Educadores y educadoras sociales	
	Psicólogos y psicólogas	
Grupo sanitario:	Personas diplomadas en Enfermería	1/60
	Responsable higiénico-sanitario	
	Fisioterapeutas	

La dedicación de la persona responsable de la dirección técnica y responsable higiénico-sanitario será la siguiente:

CVE-DOGC-B-17236019-2017

Responsable de la direcció tècnica: 10 hores / semana como mínimo

Responsable higiènic-sanitari: 5 hores / semana como mínimo

### Séptimo

#### Edificio e instalaciones

Serán de aplicación los siguientes puntos de este anexo 1, apartado A, punto séptimo: 7.1, 7.2, 7.3, 7.10, 7.11 y 12.07.

No serán de aplicación los puntos 7.5, 7.7, 7.8 ni el 7.9.

Los puntos 7.4 y 7.6 quedan modificados del siguiente modo:

7.4 El establecimiento deberá disponer de espacios comunes para la convivencia, las actividades diversas y las visitas, con una superficie no inferior a 3 m<sup>2</sup> por persona usuaria, que deberán ser amplios, ventilados y, preferentemente, con luz natural, así como de espacios específicos para fisioterapia (mínimo 12 m<sup>2</sup>), despachos profesionales (mínimo 12 m<sup>2</sup>), vestíbulo y recepción, vestuarios para las personas usuarias, vestuarios para el personal, servicios higiénicos (como mínimo, uno por sexo, que se incrementarán en una proporción de 1/10), y una sala de visitas (mínimo 10 m<sup>2</sup>).

7.6 El establecimiento deberá disponer, como mínimo, de un baño adaptado y una ducha geriátrica, que se incrementarán en una proporción de 1/30. Si el establecimiento tiene más de 35 plazas, deberá aumentar el número de baños adaptados en proporción equivalente. Los retretes y las duchas deberán tener asideros que permitan la incorporación de las personas usuarias.

### Anexo 2

Criterios y condiciones relativos a la organización y el funcionamiento de los servicios de residencia y de hogar residencia para personas con discapacidad intelectual o física

#### Apartado A

Residencia para personas con discapacidad intelectual o física

#### Primero

##### Definición, personas destinatarias y objetivos

Definición: servicio de acogida residencial, con carácter temporal o permanente, sustitutivo del hogar y de asistencia integral a las actividades básicas de la vida diaria destinado a personas con discapacidad intelectual o física que necesitan diferentes tipos de apoyo.

Este servicio incluye, también, la atención diurna, tanto en el aspecto del ajuste personal como en el de la integración sociolaboral, la prevención y la promoción de la vida independiente y el apoyo a las familias.

Los establecimientos donde se presten servicios de acogida residencial para personas con discapacidad podrán proveer servicios de apoyo de diferente intensidad siempre que cumplan las condiciones funcionales y materiales requeridas para cada uno de ellos.

Personas destinatarias: personas con discapacidad intelectual o física que necesitan diferentes tipos de apoyo.

Este servicio se presta de forma personalizada, en atención a la necesidad de la persona con discapacidad, a fin de favorecer su independencia en el entorno social. Los niveles de apoyo varían en función de las necesidades de atención de cada persona y se valoran tanto aspectos relativos a las habilidades y capacidades personales, como los relativos a las alteraciones físicas o a los trastornos de conducta.

Objetivos: facilitar un entorno sustitutivo del hogar adecuado y adaptado a las necesidades de asistencia al conjunto de las actividades de la vida diaria, atendiendo a las necesidades individuales de rehabilitación y terapéuticas.

CVE-DOGC-B-17236019-2017

Proporcionar una buena calidad de vida a las personas usuarias y atender todas sus necesidades individuales mediante los tratamientos correspondientes.

Favorecer el mantenimiento o la recuperación del máximo grado de autonomía personal y social.

Condiciones funcionales

Servicios básicos

La residencia deberá prestar sus servicios las 24 horas del día todos los días del año, y garantizar siempre la asistencia médica y sanitaria.

Los servicios de acogida residencial para personas con discapacidad física o intelectual deberán ofrecer los servicios básicos que establece la normativa vigente y, más concretamente:

1. Alojamiento.
2. Acogida y convivencia.
3. Manutención.
4. Supervisión y apoyo para el cuidado personal y las actividades de la vida diaria:
  - a) Supervisión y apoyo para la higiene personal (bañarse, ducharse, lavarse la cabeza, peinarse, cortarse las uñas, afeitarse, depilarse) y para vestirse, acostarse...
  - b) Supervisión y apoyo para realizar las comidas (manejar cubiertos y utensilios, manejar jarras y vasos, cortar la carne...) y provisión del material necesario para su realización: utensilios adaptados...
  - c) Servicios de lavandería y de repaso de la ropa personal.
  - d) Administración de la medicación.
  - e) Contención en situación de crisis.
5. Provisión de productos de higiene personal básicos y de todos los utensilios de carácter genérico necesarios para la realización de la higiene personal (gel, champú, pasta de dientes, crema hidratante, maquinilla de afeitarse desechable...).
6. Atención a la salud.
7. Traslado médico de urgencias con acompañamiento.
8. Fomento de las relaciones de convivencia (interpersonales y sociales) y de la relación con el entorno.
9. Fomento de los hábitos de autonomía personal, de autoprotección y de conducta.
10. Apoyo psicopedagógico (programa individual, desarrollo y mantenimiento de las actividades de la vida diaria, dinamización sociocultural, actividades de ocio).
11. Fomento del ocio y del tiempo libre.
12. Asesoramiento y supervisión.
13. Asesoramiento y apoyo para la gestión de la adquisición de ayudas técnicas.
14. Atención conductual.

Servicios opcionales

Se entiende que son servicios opcionales todos aquellos que no están incluidos en el apartado anterior, que no son necesarios para proveer los servicios a prestar, y a los que la persona con discapacidad o su familia pueden optar voluntariamente y de forma individualizada para que les sean facilitados o no:

1. Todos aquellos que no forman parte del programa de actividades.
2. Préstamo de ayudas técnicas.
3. Productos personales como gafas, ropa, maquinillas de afeitarse, etc.
4. Transporte para la realización de actividades que no forman parte de los servicios básicos.

CVE-DOGC-B-17236019-2017

5. Asistencia jurídica.

6. Acompañamiento para la realización de gestiones y visitas.

Y, en general, todos aquellos servicios que no están incluidos en el apartado de servicios básicos, y que no son necesarios para su provisión.

Los servicios opcionales se comunicarán anualmente a la Subdirección General de Gestión de Recursos de la Dirección General de Protección Social, que podrá supervisar su adecuación, y recibirán la publicidad interna que les corresponda (como mínimo, en el tablón de anuncios).

Los criterios y condiciones son los mismos que en el apartado A del anexo 1, con las variaciones que se indican a continuación:

Los apartados tercero (Derechos y deberes de las personas beneficiarias del servicio) y sexto (Organización funcional) son los mismos que en el apartado A del anexo 1.

## Segundo

### Acceso al servicio

Serán de aplicación los puntos 2.1 y 2.3 del anexo 1, apartado A.

El punto 2.2 queda redactado del siguiente modo:

2.2 La valoración del estado de necesidad en el servicio y en su tipología corresponderá a los servicios de valoración y orientación de los centros de atención a personas discapacitadas de la zona. Este procedimiento deberá entenderse como separado e independiente del propio establecido para el reconocimiento del grado de discapacidad.

## Cuarto

### Recursos humanos

En lo que respecta a los puntos del 4.1 al 4.8 y al punto 4.9.4, será de aplicación lo que se establece en el punto cuarto del anexo 1, apartado A.

No serán de aplicación los puntos 4.9.2 y 4.9.3.

El resto de puntos quedan redactados del siguiente modo:

4.9.1 Ratio de personal necesaria de los servicios de acogida residencial para personas con discapacidad intelectual o física según la intensidad de apoyo

Se considerarán personal de atención directa los profesionales con la titulación adecuada para brindar atención personal, psicológica y social, además de la persona responsable de la dirección técnica del equipamiento. La ratio mínima de personal de atención directa para alcanzar el modelo funcional, según la intensidad de apoyo, será la que se establece en el anexo 2 del Decreto 318/2006, de 25 de julio, de los servicios de acogida residencial para personas con discapacidad, y de acuerdo con el Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales para el periodo 2010-2011.

Asimismo, será de aplicación lo establecido en el anexo 2 de la Orden BSF/127/2012, de 9 de mayo, por la que se actualizan el coste de referencia, el módulo social y el copago, así como los criterios funcionales de las prestaciones de la Cartera de Servicios Sociales para el ejercicio 2012, siempre que se mantenga la presencia de todos los grupos profesionales.

Se considerarán personal de atención directa los profesionales con titulación adecuada para brindar atención personal, sanitaria, psicológica y social, además de la persona responsable de la dirección técnica del equipamiento.

Se dispondrá de una atención global, mínima, de personal de atención directa de:

Servicio residencial para personas con discapacidad intelectual

Se dispondrá de una atención global, mínima, de personal de atención directa de:

a) Apoyo extenso (1.307 horas / persona usuaria / año), con la siguiente distribución de profesionales: la

CVE-DOGC-B-17236019-2017

persona responsable de la dirección técnica, 1/60; el trabajador o la trabajadora social, 1/240; el personal de psicología o pedagogía, 1/30; el personal de psiquiatría o de neurología, 1/360; el personal médico generalista, 1/240; el personal auxiliar y técnico para la atención personal de día (monitores y monitoras, cuidadores y cuidadoras, personal auxiliar técnico educativo y asimilados), 1/5,5; el personal auxiliar y técnico para la atención personal de noche (monitores y monitoras, cuidadores y cuidadoras, personal auxiliar técnico educativo y asimilados), 1/20; el personal de enfermería, 1/30, y fisioterapeutas, 1/60.

b) Apoyo extenso con trastorno de conducta (1.462 horas / persona usuaria / año), con la siguiente distribución de profesionales: la persona responsable de la dirección técnica, 1/30; el trabajador o trabajadora social, 1/240; el personal de psicología o pedagogía, 1/30; el personal de psiquiatría o neurología, 1/120; el personal médico generalista, 1/300; el personal auxiliar y técnico para la atención personal de día (monitores y monitoras, cuidadores y cuidadoras, personal auxiliar técnico educativo y asimilados), 1/5; el personal auxiliar y técnico para la atención personal de noche (monitores y monitoras, cuidadores y cuidadoras, personal auxiliar técnico educativo y asimilados), 1/15, y el personal de enfermería, 1/30.

c) Apoyo generalizado (1.307 horas / persona usuaria / año), con la siguiente distribución de profesionales: la persona responsable de la dirección técnica, 1/60; el trabajador o trabajadora social, 1/240; el personal de psicología o pedagogía, 1/30; el personal de psiquiatría o neurología, 1/360; el personal médico generalista, 1/240; el personal auxiliar y técnico para la atención personal de día (monitores y monitoras, cuidadores y cuidadoras, personal auxiliar técnico educativo y asimilados), 1/5,5; el personal auxiliar y técnico para la atención personal de noche (monitores y monitoras, cuidadores y cuidadoras, personal auxiliar técnico educativo y asimilados), 1/20; el personal de enfermería, 1/30, y fisioterapeutas, 1/60.

d) Apoyo generalizado para personas con problemas de salud o de salud mental añadidos (1.514 horas / persona usuaria / año), con la siguiente distribución de profesionales: la persona responsable de la dirección técnica, 1/60; el trabajador o trabajadora social, 1/240; el personal de psicología o pedagogía, 1/30; el personal de psiquiatría o neurología, 1/120; el personal médico generalista, 1/240; el personal auxiliar y técnico para la atención personal de día (monitores y monitoras, cuidadores y cuidadoras, personal auxiliar técnico educativo y asimilados), 1/4,5; el personal auxiliar y técnico para la atención personal de noche (monitores y monitoras, cuidadores y cuidadoras, personal auxiliar técnico educativo y asimilados), 1/20, y el personal de enfermería, 1/30.

En lo que respecta al personal auxiliar y técnico para la atención personal (monitores y monitoras, cuidadores y cuidadoras, personal auxiliar técnico educativo y asimilados), la ratio deberá garantizarse en presencia física los 365 días del año.

Con respecto al resto de profesionales de atención directa, se deberá garantizar que el cómputo anual de horas de cada uno se distribuya uniformemente y con frecuencia semanal.

En función de las características de las personas usuarias, podrán variar las tipologías de personal, respetando las categorías o el número de horas, siempre que se respete el cómputo.

Se considerarán personal de atención directa los profesionales con la titulación adecuada para brindar atención personal, sanitaria, psicológica y social, además de la persona responsable de la dirección técnica del equipamiento.

La responsabilidad de la organización higiénico-sanitaria podrá recaer en el personal que presta la atención sanitaria. En este caso, su dedicación se computará de manera conjunta, a los efectos de la dedicación prevista en el artículo 20.10 del Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales.

#### Servicio residencial para personas con discapacidad física

Se dispondrá de una atención global, mínima, de personal de atención directa de:

a) Apoyo extenso (1.170 horas / persona usuaria / año), con la siguiente distribución de profesionales: la persona responsable de la dirección técnica, 1/60; el trabajador o trabajadora social, 1/120; fisioterapeutas, 1/60; el personal de neurología o psiquiatría, 1/480; el personal médico generalista, 1/240; el personal de enfermería, 1/60; el personal auxiliar y técnico para la atención personal de día (monitores y monitoras, cuidadores y cuidadoras, personal auxiliar técnico educativo y asimilados), 1/5, y el personal auxiliar y técnico para la atención personal de noche (monitores y monitoras, cuidadores y cuidadoras, personal auxiliar técnico educativo y asimilados), 1/30.

b) Apoyo generalizado (1.496 horas / persona usuaria / año), con la siguiente distribución de profesionales: la persona responsable de la dirección técnica, 1/60; el trabajador o trabajadora social, 1/120; fisioterapeutas, 1/60; el personal de neurología y psiquiatría, 1/240; el personal médico generalista, 1/240; el personal de enfermería, 1/30; el personal auxiliar y técnico para la atención personal de día (monitores y monitoras,

CVE-DOGC-B-17236019-2017

cuidadores y cuidadoras, personal auxiliar técnico educativo y asimilados), 1/5; el personal auxiliar y técnico para la atención personal de noche (monitores y monitoras, cuidadores y cuidadoras, personal auxiliar técnico educativo y asimilados), 1/15.

En lo que respecta al personal auxiliar y técnico para la atención personal (monitores y monitoras, cuidadores y cuidadoras, personal auxiliar técnico educativo y asimilados), la ratio deberá garantizarse en presencia física los 365 días del año.

Con respecto al resto de profesionales de atención directa, se deberá garantizar que el cómputo anual de horas de cada uno se distribuya uniformemente y con frecuencia semanal.

En función de las características de las personas usuarias, podrán variar las tipologías de personal, respetando las categorías o el número de horas, siempre que se respete el cómputo.

Se considerarán personal de atención directa los profesionales con la titulación adecuada para brindar atención personal, sanitaria, psicológica y social, además de la persona responsable de la dirección técnica del equipamiento.

La responsabilidad de la organización higiénico-sanitaria podrá recaer en el personal que presta la atención sanitaria. En este caso, su dedicación se computará de manera conjunta, a los efectos de la dedicación prevista en el artículo 20.10 del Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales.

#### 4.10 Personal de atención indirecta

Para ofrecer los servicios generales (lavandería, cocina, limpieza, mantenimiento, administración y dirección), el establecimiento deberá disponer del personal y los protocolos necesarios, de acuerdo con la normativa vigente.

El personal de cocina deberá contar con la formación necesaria que le posibilite unas prácticas correctas de higiene y manipulación de los alimentos en la realización de sus tareas. A tal efecto, las personas responsables de la dirección técnica y de la higiene sanitaria del establecimiento residencial deberán garantizar el cumplimiento de la normativa.

### Quinto

#### Obligaciones de la entidad para todos los servicios acreditados

En lo que respecta al servicio de acogida residencial, el establecimiento deberá cumplir las condiciones funcionales establecidas en el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo, y las condiciones funcionales establecidas en el Decreto 318/2006, de 25 de julio, de los servicios de acogida residencial para personas con discapacidad, así como las que se promulguen durante su ejecución.

Será de aplicación todo lo que se establece en el punto quinto del anexo 1, apartado A.

### Séptimo

#### Edificio e instalaciones

7.1 El establecimiento y los servicios deberán cumplir la normativa vigente en materia de edificación, instalaciones y seguridad.

7.2 Las condiciones materiales establecidas en el Decreto 318/2006, solo serán exigibles en los establecimientos registrados con posterioridad a la entrada en vigor de este Decreto, excepto los puntos siguientes, que serán de aplicación a todos los equipamientos:

7.3 Los accesos al establecimiento y los recorridos principales interiores deberán estar adaptados para su utilización por personas con movilidad reducida.

7.4 El número de camas por habitación no podrá ser superior a dos.

7.5 En caso de establecimientos residenciales para personas con discapacidad física, todos los baños deben estar adaptados y, en caso de personas con discapacidad intelectual, deberá haber un baño adaptado (con lavabo, inodoro y ducha) por cada cuatro personas usuarias o fracción.

CVE-DOGC-B-17236019-2017

7.6 La medicación deberá guardarse debidamente en un armario o, cuando sea necesario, en la nevera, fuera del alcance de los residentes o visitantes.

## Apartado B

Hogar residencia para personas con discapacidad intelectual o física

### Primero

Definición, personas destinatarias y objetivos

Definición: servicio de acogida residencial, con carácter permanente o temporal, sustitutivo del hogar y de asistencia a las actividades básicas de la vida diaria destinado a personas con discapacidad intelectual o física que necesitan diferentes tipos de apoyo.

Personas destinatarias: personas con discapacidad intelectual o física que necesitan diferentes tipos de apoyo y precisan un servicio sustitutivo del hogar.

Este servicio se presta de forma personalizada, en atención a la necesidad de la persona con discapacidad, a fin de favorecer su independencia en el entorno social.

Los niveles de apoyo varían en función de las necesidades de atención de cada persona y se valoran tanto aspectos relativos a las habilidades y capacidades personales, como los relativos a las alteraciones físicas o a los trastornos de conducta.

Objetivos: facilitar un entorno sustitutivo del hogar adecuado y adaptado a las necesidades de asistencia al conjunto de las actividades de la vida diaria, atendiendo a las necesidades individuales de rehabilitación y terapéuticas.

Proporcionar una buena calidad de vida a las personas usuarias y atender todas sus necesidades individuales mediante los tratamientos correspondientes.

Favorecer el mantenimiento o la recuperación del máximo grado de autonomía personal y social.

### Condiciones funcionales

El servicio de hogar residencia se prestará de lunes a viernes de las 17 horas a las 9 horas del día siguiente y las 24 horas del día en periodos festivos, fines de semana, vacaciones y en caso de enfermedad.

### Servicios básicos

Los servicios de acogida en hogar residencia para personas con discapacidad deberán ofrecer los servicios básicos que establece la normativa vigente y, más concretamente:

- a) Alojamiento.
- b) Acogimiento.
- c) Manutención (desayuno, merienda y cena en horario ordinario y todas las comidas cuando la atención sea de 24 horas). En caso de enfermedad, la persona usuaria no abonará la comida en el servicio diurno y la pagará el hogar residencia.
- d) Supervisión y apoyo para el cuidado personal y las actividades de la vida diaria:
  - d.1) Supervisión y apoyo para la higiene personal (bañarse, ducharse, lavarse la cabeza, peinarse, cortarse las uñas, afeitarse, depilarse) y para vestirse, acostarse...
  - d.2) Supervisión y apoyo para realizar las comidas (manejar cubiertos y utensilios, manejar jarras y vasos, cortar la carne...) y provisión del material necesario para su realización: utensilios adaptados...
  - d.3) Servicios de lavandería y de repaso de la ropa personal.
  - d.4) Administración de la medicación.
  - d.5) Contención en situación de crisis.
- e) Provisión de productos de higiene personal básicos y de todos los utensilios de carácter genérico necesarios

CVE-DOGC-B-17236019-2017

para la realización de la higiene personal (gel, champú, pasta de dientes, crema hidratante, maquinilla de afeitarse desechable...).

- f) Servicio garantizado los días festivos y en periodos vacacionales, al igual que la atención en caso de enfermedad.
- g) Atención a la salud.
- h) Traslado médico de urgencias con acompañamiento en horario del hogar residencia.
- i) Fomento de las relaciones de convivencia (interpersonales y sociales) y de la relación con el entorno.
- j) Fomento de los hábitos de autonomía personal, de autoprotección y de conducta.
- k) Apoyo psicopedagógico (programa individual, desarrollo y mantenimiento de las actividades de la vida diaria, dinamización sociocultural, actividades de ocio).
- l) Fomento del ocio y del tiempo libre.
- m) Asesoramiento y supervisión.
- n) Asesoramiento y apoyo para la gestión de la adquisición de ayudas técnicas.
- o) Atención conductual.

#### Servicios opcionales

Se entiende que son servicios opcionales todos aquellos que no están incluidos en el apartado anterior, que no son necesarios para proveer los servicios a prestar, y a los que la persona con discapacidad o su familia pueden optar voluntariamente y de forma individualizada para que les sean facilitados o no:

1. Todos aquellos que no forman parte del programa de actividades.
2. Préstamo de ayudas técnicas.
3. Productos personales como gafas, ropa, maquinillas de afeitarse, etc.
4. Transporte para la realización de actividades que no forman parte de los servicios básicos.
5. Asistencia jurídica.
6. Acompañamiento a gestiones y visitas.
7. La comida. En caso de enfermedad, la persona usuaria no abonará la comida en el servicio diurno y la pagará el hogar residencia.

Y, en general, todos aquellos servicios que no estén incluidos en el apartado de servicios básicos, y que no sean necesarios para su provisión.

Los servicios opcionales se comunicarán anualmente a la Subdirección General de Gestión de Recursos de la Dirección General de Protección Social, que podrá supervisar su adecuación, y recibirán la publicidad interna que les corresponda (como mínimo, en el tablón de anuncios).

Los criterios y condiciones son los mismos que en el apartado A del anexo 1, con las variaciones que se indican a continuación:

Los apartados segundo (Acceso al servicio), tercero (Derechos y deberes de las personas beneficiarias del servicio), quinto (Obligaciones de la entidad para todos los servicios acreditados), sexto (Organización funcional) y séptimo (Edificios e instalaciones) son los mismos que en el apartado A del anexo 2.

#### Cuarto

##### Recursos humanos

Serán de aplicación los puntos del 4.1 al 4.8, así como el 4.9.2, el 4.9.3 y el 4.10 del punto cuarto del anexo 1, apartado A.

El punto 4.9.1 queda redactado del siguiente modo:

4.9.1 Requerimientos mínimos de los profesionales para los servicios de hogar residencia destinados a

CVE-DOGC-B-17236019-2017

personas con discapacidad intelectual o física necesarios según la intensidad de apoyo

Se considerarán personal de atención directa los profesionales con titulación adecuada para brindar atención personal, sanitaria, psicológica y social, además de la persona responsable de la dirección técnica del equipamiento.

En recursos en los que exclusivamente se atiende a personas con apoyo intermitente, la jornada nocturna podrá ser atendida mediante servicio de teleasistencia.

La ratio mínima de personal de atención directa para alcanzar el modelo funcional, según la intensidad de apoyo, será la que se establece en el anexo 2 del Decreto 318/2006, de 25 de julio, de los servicios de acogida residencial para personas con discapacidad, y de acuerdo con el Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales para el periodo 2010-2011.

Asimismo, será de aplicación lo establecido en el anexo 2 de la Orden BSF/127/2012, de 9 de mayo, por la que se actualizan el coste de referencia, el módulo social y el copago, así como los criterios funcionales de las prestaciones de la Cartera de Servicios Sociales.

Se dispondrá de una atención global, mínima, de personal de atención directa de:

Servicio de hogar residencia para personas con discapacidad intelectual

Se dispondrá de una atención global, mínima, de personal de atención directa para la provisión del

Apoyo intermitente de 292 horas / persona usuaria / año;

Apoyo limitado de 912 horas / persona usuaria / año;

Apoyo limitado, cuando además requieran de atención especial por problemas de salud mental, comportamiento o envejecimiento, o apoyo extenso, de 963 horas / persona usuaria / año;

Apoyo extenso con trastorno de conducta de 1079 horas / persona usuaria / año;

Apoyo generalizado de 977 horas / persona usuaria / año;

Servicio de hogar residencia para personas con discapacidad física

Se dispondrá de una atención global, mínima, de personal de atención directa para la provisión del

Apoyo intermitente de 430 horas / persona usuaria / año;

Apoyo limitado de 1032 horas / persona usuaria / año.

### Anexo 3

Criterios y condiciones relativos a la organización y el funcionamiento de los servicios de atención diurna ocupacional para personas con discapacidad intelectual o física: servicios de terapia ocupacional y servicios ocupacionales de inserción

#### Primero

Definición, personas destinatarias y objetivos

Definición: servicio dirigido a facilitar a las personas destinatarias de este una atención diurna de tipo rehabilitador para que puedan alcanzar la integración social y laboral, dentro de las posibilidades de cada una y a través de un plan de atención individual.

El horario de prestación del servicio es en días laborables, de lunes a viernes, de 9 h a 17 h. El mes de agosto no se prestará servicio ordinariamente.

Personas destinatarias: las personas destinatarias del servicio de terapia ocupacional (STO) son personas con discapacidad intelectual o física mayores de 16 años, y que han terminado el correspondiente periodo de formación, el grado de discapacidad de las cuales es igual o superior al 65%, según la valoración realizada por el Equipo de Valoración y Orientación (EVO) de referencia, mediante la aplicación de las tablas publicadas en el Real decreto 1871/1999, de 23 de diciembre, y que, de forma temporal o definitiva, no tienen capacidad

CVE-DOGC-B-17236019-2017

productiva.

El servicio ocupacional de inserción (SOI) se configura como un servicio propio de los servicios de los centros ocupacionales destinado a personas con discapacidad mayores de 16 años que han terminado el periodo de formación escolar y que tienen la capacidad productiva adecuada para integrarse en un centro especial de trabajo y, sin embargo, no se encuentran integradas laboralmente en este tipo de empresa; y, también, está destinado a las personas con discapacidad que reúnen los requisitos establecidos en el artículo 3 del Decreto 279/1987, de 27 de agosto, por el que se regulan los centros ocupacionales para personas con discapacidad, y la Orden de 28 de julio de 1992, de desarrollo del citado Decreto.

Objetivos: el objetivo del servicio será lograr, dentro de las posibilidades de cada persona usuaria y a través de un plan de atención individual, su integración social y laboral, facilitando el paso, siempre que sea posible, hacia fórmulas más integradoras en la comunidad.

#### Funciones

Los centros ocupacionales, en sus modalidades de servicio, deberán estar organizados para atender las funciones de ajuste personal y social, que consisten en el conjunto de actividades dirigidas a la persona usuaria que, con participación directa de esta, tienen por objeto una rehabilitación estructural de la persona y una mejora de la relación con su entorno cívico.

En lo que respecta a las actividades propiamente ocupacionales, el servicio de terapia ocupacional se encargará de asumir funciones de actividad terapéutica: que consisten en realizar tareas que eviten las ocupaciones rutinarias o estériles, para que el usuario pueda darse cuenta de la consecución de un resultado material y satisfactorio.

Respecto a las actividades prelaborales, el servicio ocupacional de inserción incluye todas aquellas tareas destinadas a favorecer la adquisición o el mantenimiento de hábitos laborales y conocimientos profesionales que puedan facilitar la futura integración en el ámbito laboral de la persona usuaria.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del Decreto 279/1987, de 27 de agosto, por el que se regulan los centros ocupacionales para personas con discapacidad, cuando, a consecuencia de la realización de tareas de ocupación terapéutica habilitadoras de las personas usuarias en el logro de técnicas productivas previstas en los programas individuales de rehabilitación, se obtengan productos susceptibles de venta o transacción económica, su fruto deberá revertir, con descuento previo del coste de los materiales empleados, en gratificar a las personas usuarias para que puedan disfrutar del resultado de su esfuerzo.

Se establecerá un plan de atención individual para cada persona usuaria atendida, que preparará el personal técnico del servicio de terapia ocupacional y supervisará el Centro de Atención a los Discapacitados (CAD) de la zona. El Plan de atención individual se revisará bianualmente.

Los criterios y condiciones son los mismos que en el apartado A del anexo 1, con las variaciones que se indican a continuación:

El apartado tercero (Derechos y deberes de las personas beneficiarias del servicio) es el mismo que en el anexo 1, apartado A, con las adaptaciones que procedan por el hecho de tratarse de un recurso de atención diurna.

#### Segundo

##### Acceso al servicio

Serán de aplicación los puntos 2.1 y 2.3 del anexo 1, apartado A.

El punto 2.2 queda redactado del siguiente modo:

2.2. La valoración del estado de necesidad en el servicio y en su tipología corresponderá a los servicios de valoración y orientación de los centros de atención a personas con discapacidad de la zona. Este procedimiento deberá entenderse como separado e independiente del propio establecido para el reconocimiento del grado de discapacidad.

#### Cuarto

Recursos humanos para la prestación del servicio acreditado

CVE-DOGC-B-17236019-2017

Serán de aplicación los puntos del 4.1 al 4.8 del anexo 1, apartado A.

El resto de puntos quedan redactados del siguiente modo:

4.9. Requerimientos mínimos obligatorios de personal de atención directa en servicios de terapia ocupacional (STO), servicios de terapia ocupacional auxiliar (STOA) y servicios ocupacionales de inserción (SOI)

Se considerarán personal de atención directa los profesionales con la titulación adecuada para brindar atención personal, psicológica y social, además de la persona responsable de la dirección técnica del equipamiento.

La ratio mínima de personal de atención directa para alcanzar el modelo funcional será la que se establece en el Decreto, 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales para el periodo 2010-2011. En cualquier caso, se deberán garantizar los ratios de personal durante todas las horas de prestación del servicio.

Servicio de terapia ocupacional:

Monitores y monitoras especializados, terapeutas ocupacionales o educadores y educadoras especializados: 1 por cada 8 personas usuarias o fracción presentes físicamente durante la prestación del servicio.

Personal de psicología o pedagogía: 1 a jornada completa por cada 40 personas usuarias (la atención de uno de estos profesionales deberá mantenerse también cuando el centro no alcance ese número de personas usuarias, si bien en jornada proporcional a las horas globales de estancia de las personas usuarias, por encima de las 40 personas usuarias, se incrementará proporcionalmente la presencia de los profesionales técnicos mencionados);

Trabajador o trabajadora social: 1 por cada 80 personas usuarias (la atención de este profesional se deberá mantener también cuando el centro no alcance ese número de personas usuarias, si bien en jornada proporcional a las horas globales de estancia de las personas usuarias, por encima de las 80 personas usuarias, se incrementará proporcionalmente su presencia).

Servicio de terapia ocupacional con auxiliar:

Monitores y monitoras especializados, terapeutas ocupacionales o educadores y educadoras especializados: 1 por cada 8 personas usuarias o fracción presentes físicamente durante la prestación del servicio.

Personal auxiliar de monitor (cuando el servicio de terapia ocupacional atienda a personas con discapacidades graves, con el grado que se determine según el baremo establecido, se deberá incrementar el personal en una persona auxiliar de monitor para cada 8 personas atendidas en las condiciones mencionadas) o fracción presente físicamente.

Personal de psicología o pedagogía: 1 a jornada completa por cada 40 personas usuarias (la atención de uno de estos profesionales deberá mantenerse también cuando el centro no alcance ese número de personas usuarias, si bien en jornada proporcional a las horas globales de estancia de las personas usuarias, por encima de las 40 personas usuarias, se incrementará proporcionalmente la presencia del personal técnico mencionado);

Trabajador o trabajadora social: 1 por cada 80 personas usuarias (la atención de este profesional deberá mantenerse también cuando el centro no alcance ese número de personas usuarias, si bien en jornada proporcional a las horas globales de estancia de las personas usuarias, por encima de las 80 personas usuarias, se incrementará proporcionalmente su presencia).

Servicio de terapia ocupacional de inserción:

Monitores y monitoras especializados, terapeutas ocupacionales o educadores y educadoras especializados: 1 presente físicamente por un máximo de 14 personas usuarias durante la prestación del servicio. La dedicación de este profesional deberá incrementarse proporcionalmente por cada fracción correspondiente a tres personas usuarias más.

Personal de psicología o pedagogía: 1 a jornada completa por cada 100 personas usuarias (cuando el servicio abarque más o menos personas usuarias se ajustará proporcionalmente la dedicación de este tipo de profesional);

Trabajador o trabajadora social: 1 a jornada completa por cada 100 personas usuarias (cuando el servicio abarque más o menos personas usuarias se ajustará proporcionalmente la dedicación de este tipo de profesional);

Asimismo, será de aplicación lo establecido en el anexo 2 de la Orden BSF/127/2012, de 9 de mayo, por la que se actualizan el coste de referencia, el módulo social y el copago, así como los criterios funcionales de las prestaciones de la Cartera de Servicios Sociales para el ejercicio 2012.

CVE-DOGC-B-17236019-2017

Los servicios ocupacionales de atención diurna no están sujetos a copago.

La entidad también deberá disponer del personal necesario para las tareas de servicios generales y, en su caso, para ofrecer la comida y garantizar el apoyo a la alimentación.

4.10. El centro ocupacional deberá contar con una persona responsable de la dirección técnica. La persona responsable de la dirección técnica deberá ser un profesional con titulación universitaria, preferentemente en el ámbito de las ciencias sociales y de la salud, sin perjuicio de lo establecido en el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo.

La persona responsable de la dirección técnica del establecimiento deberá velar por el respeto de los derechos de las personas usuarias, reconocidos en la legislación, así como por los derechos y deberes de las personas usuarias descritos en el apartado tercero del anexo 1.

Para ofrecer los servicios generales, el establecimiento deberá disponer del personal necesario. La ratio mínima de personal administrativo y de personal de mantenimiento será de 40 h / 100 personas usuarias o la proporción equivalente, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 279/87, de centros ocupacionales.

## Quinto

Obligaciones de la entidad para todos los servicios acreditados

En lo que respecta al servicio de terapia ocupacional y el servicio ocupacional de inserción, el establecimiento deberá cumplir las condiciones funcionales establecidas en el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo, y las condiciones funcionales y materiales establecidas en el Decreto 279/1987, de 27 de agosto, por el que se regulan los centros ocupacionales para personas con disminución y en la Orden de 28 de julio de 1992, de desarrollo del citado Decreto, así como en el Decreto 336/1995, de 28 de diciembre, por el que se regula el servicio ocupacional de inserción en los centros ocupacionales para personas con disminución.

En lo que respecta a este punto, será de aplicación lo establecido en el anexo 1, apartado A.

## Sexto

Organización funcional

En lo que respecta a este punto, será de aplicación lo establecido en el anexo 1, apartado A, excepto el punto 6.6, que queda redactado del siguiente modo:

6.6 Para cada persona usuaria se confeccionará un Programa individual de rehabilitación, ajustado a las necesidades globales de la persona, explicitado en un dossier, en el que se registrarán los informes, las evaluaciones y el programa. En el momento del ingreso, se realizará una valoración completa.

En el resto de puntos del apartado sexto se deberán hacer las adaptaciones necesarias, teniendo en cuenta las especificidades del servicio (no es necesaria la figura del responsable higiénico-sanitario y no se prestarán determinados servicios, como podría ser el de podología).

## Séptimo

Edificio e instalaciones

7.1 El establecimiento y los servicios deberán cumplir la normativa vigente en materia de edificación, instalaciones y seguridad.

7.2 El establecimiento y los servicios deberán cumplir las normas sobre la accesibilidad y la supresión de barreras arquitectónicas aplicables a los edificios de uso público. Los accesos al establecimiento y los recorridos principales interiores deberán estar adaptados para su utilización por personas con movilidad reducida.

7.3 El establecimiento y los servicios deberán disponer de una superficie útil en el área de terapia ocupacional de 4 m<sup>2</sup> por persona atendida, de acuerdo con la Orden de 28 de julio de 1992, de desarrollo del Decreto 279/1987, de 27 de agosto, por el que se regulan los centros ocupacionales para personas con disminución.

CVE-DOGC-B-17236019-2017

7.4 La medicación deberá guardarse debidamente en un armario o, cuando sea necesario, en la nevera, fuera del alcance de los residentes o visitantes.

#### Anexo 4

Criterios y condiciones relativos a la organización y el funcionamiento de los servicios de hogar residencia y de hogar con apoyo para personas con problemática social derivada de enfermedad mental

#### Apartado A

Servicio de hogar residencia para personas con problemática social derivada de enfermedad mental

#### Primero

##### Definición, personas destinatarias y objetivos

Definición: servicio de acogida residencial, con carácter temporal o permanente, destinado a personas con enfermedad mental de larga evolución y problemática social de carácter temporal o permanente, sustitutivo del hogar y de asistencia integral a las actividades de la vida diaria.

Personas destinatarias: personas con problemática social derivada de enfermedad mental, de menos de 65 años en el momento de acceso al servicio, que tienen residencia en Cataluña en las condiciones establecidas en la normativa vigente, que pueden realizar las actividades de la vida diaria pero con supervisión externa y que requieren acogida con carácter temporal o permanente.

Este servicio se presta de forma personalizada, en atención a la necesidad de la persona, con el fin de favorecer su independencia en el entorno social.

Objetivos: facilitar un entorno sustitutivo del hogar adecuado y adaptado a las necesidades de asistencia de la persona que permita potenciar su autonomía personal y social, y favorecer su integración en la vida comunitaria.

El hogar residencia prestará sus servicios las 24 horas del día todos los días del año.

Estos servicios estarán siempre abiertos. En todo caso, los hogares residencia podrán establecer un horario de permanencia nocturna, así como un registro de entradas y salidas, cuyo funcionamiento se deberá especificar en el reglamento de régimen interno.

Los servicios deberán ajustar sus características y funcionamiento al tipo de personas usuarias, y cumplir las condiciones funcionales y materiales determinadas en la Orden de 20 de abril de 1998, por la que se establece el programa de ayudas para el acceso a las viviendas con servicios comunes para personas con disminución derivada de enfermedad mental, así como en el Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales para el periodo 2010-2011.

##### Servicios básicos

Los servicios de acogida en hogar residencia deberán ofrecer los servicios básicos que establece la normativa vigente y, más concretamente:

- a) Alojamiento.
- b) Acogida y convivencia.
- c) Manutención.
- d) Apoyo personal (asesoramiento, supervisión y apoyo en tareas externas de la vida diaria).
- e) Atención a la salud y la seguridad del hogar.
- f) Fomento de las relaciones de convivencia (interpersonales y sociales) y de la relación con el entorno.
- g) Fomento de los hábitos de autonomía personal, de autoprotección y de conducta.

CVE-DOGC-B-17236019-2017

h) Fomento del ocio y del tiempo libre.

Los servicios acreditados son los básicos descritos y estarán sometidos al régimen de contraprestación de precios que determine la normativa vigente.

#### Servicios opcionales

Se entiende que son servicios opcionales todos aquellos que pueden ofrecer las entidades y no están incluidos en el apartado anterior, que no son necesarios para proveer los servicios a prestar, y a los que el usuario o su familia pueden optar voluntariamente y de forma individualizada para que les sean facilitados o no.

Los servicios opcionales se comunicarán anualmente a la Subdirección General de Gestión de Recursos de la Dirección General de Protección Social, que podrá supervisar su adecuación, y recibirán la publicidad interna que les corresponda (como mínimo, en el tablón de anuncios).

Los criterios y condiciones son los mismos que en el apartado A del anexo 1, con las variaciones que se indican a continuación:

Los apartados tercero (Derechos y deberes de las personas beneficiarias del servicio) y sexto (Organización funcional) son los mismos que en el apartado A del anexo 1.

#### Segundo

##### Acceso al servicio

El acceso de las personas usuarias de las viviendas con servicios comunes para personas con disminución derivada de enfermedad mental, en sus dos modalidades de hogares con servicios de apoyo y de hogares residencia, se producirá de acuerdo con los criterios establecidos en la legislación vigente en materia de servicios sociales y el Protocolo de derivación y acceso vigente.

Serán el Servicio de Coordinación Territorial de los Servicios Territoriales de las Tierras del Ebro y los respectivos Servicios de Atención a las Personas del resto de Servicios Territoriales del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, los que, a partir de la derivación del Centro de Salud Mental de Adultos (CSMA), orienten la derivación de la persona al recurso más adecuado.

A tal efecto, emitirán la correspondiente resolución en el marco de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

##### Criterios de acceso

- a) Cumplir criterios de trastorno mental grave.
- b) Tener menos de 65 años en el momento del acceso al servicio.
- c) Tener residencia en Cataluña en las condiciones establecidas en la normativa vigente.
- d) Poder desarrollar las actividades de la vida diaria solo con apoyo externo y poder vivir en régimen abierto.
- e) Necesitar acogida residencial.
- f) Tener un grado de discapacidad igual o superior al 33% por enfermedad mental.
- g) Tener la valoración de dependencia.
- h) No requerir atención sanitaria continuada. En el caso excepcional de que la entidad no considere adecuada la propuesta de derivación para su ingreso, podrá presentar alegaciones ante el órgano competente, que, en última instancia, resolverá el ingreso.

#### Cuarto

##### Recursos humanos

En lo que respecta a los recursos humanos, serán de aplicación los puntos del 4.1 al 4.8 del anexo 1, apartado A.

El resto de puntos quedan redactados del siguiente modo:

4.9 Requerimientos mínimos de profesionales para los servicios de acogida en hogar residencia

CVE-DOGC-B-17236019-2017

La ratio mínima de personal de atención directa para alcanzar el modelo funcional deberá cumplir las condiciones funcionales establecidas en el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo, en la Orden de 20 de abril de 1998, por la que se establece el programa de ayudas para el acceso a las viviendas con servicios comunes para personas con disminución derivada de enfermedad mental, y en el Decreto 142/2010, de 11 de octubre, de la Cartera de Servicios Sociales.

Se considerarán personal de atención directa los profesionales con titulación adecuada para brindar atención personal, psicológica y social, además de la persona responsable de la dirección asistencial del equipamiento.

Para la prestación de los servicios, la entidad deberá emplear los medios personales necesarios para cubrir el horario y los objetivos que se establecen en este pliego de prescripciones técnicas, y garantizar la atención de los residentes de forma continuada las 24 horas del día todos los días del año.

Se dispondrá de una atención global, mínima, de personal de atención directa de:

Horario diurno: en horario diurno, el personal de atención directa presente, incluida la persona responsable de la dirección asistencial del servicio, en ningún caso será inferior a 1 persona por cada 15 personas usuarias o fracción. En caso de hogares con menos de 15 personas usuarias, deberá haber otra persona localizable telefónicamente.

Horario nocturno: en horario nocturno, el personal de atención directa presente podrá ser de 1 sola persona por cada 15 personas usuarias o fracción. Excepcionalmente, cuando el hogar comparta el equipamiento con otro establecimiento o servicio que pueda brindar apoyo presencial en caso de emergencia, la ratio de atención directa presente podrá ser de 1 sola persona por cada 30 personas usuarias.

El servicio de hogar residencia para personas con discapacidad derivada de enfermedad mental deberá contar con una persona responsable de la dirección y el funcionamiento del servicio, tal y como establece el artículo 20.1 del Decreto 284/1996, de 23 de julio. Esta persona responsable de la dirección asistencial deberá tener una titulación en Psicología, preferentemente, en la especialidad de Psicología Clínica.

La atención sanitaria a las personas usuarias no será competencia del servicio y, cuando sea necesaria, se deberá proporcionar mediante los recursos comunitarios externos disponibles a tal efecto en la respectiva área básica de salud, o por aquellos profesionales liberales o centros sanitarios que haya designado la persona usuaria.

El servicio de hogar residencia deberá disponer de un psiquiatra de referencia que garantice la correcta organización sanitaria y pueda intervenir eventualmente en caso de situaciones de crisis imprevistas y siempre como medida provisional, previa al traslado a un centro de tipología sanitaria.

El servicio de hogar residencia deberá disponer de un trabajador o trabajadora social o un educador o educadora social que aborde los problemas sociales de las personas residentes en aquellos temas relacionados con el funcionamiento del propio servicio, y también en aquellos que puedan surgir en el entorno comunitario donde este se ubique.

#### 4.10. Persona responsable de la dirección asistencial

Las viviendas con servicios comunes para personas con discapacidad derivada de enfermedad mental deberán contar con una persona responsable de la dirección y el funcionamiento del servicio, tal y como establece el artículo 20.1 del Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo.

La persona responsable de la dirección asistencial deberá tener una titulación en Psicología, preferentemente, en la especialidad de Psicología Clínica, y experiencia probada en el campo de la atención a personas con enfermedades mentales.

La persona responsable de la dirección asistencial, con respecto a los hogares residencia, será el máximo responsable del funcionamiento, la planificación, dirección y supervisión de todos los servicios y actividades del hogar residencia.

Su ausencia física deberá estar cubierta, en todo momento, por la persona en quien delegue.

La persona responsable de la dirección asistencial establecerá los circuitos adecuados para la coordinación entre los diferentes niveles y servicios asistenciales, y facilitará la utilización adecuada, la idoneidad y la continuidad asistencial de cada tipo de servicio.

La persona responsable de la dirección asistencial del establecimiento deberá velar por el respeto de los derechos de las personas usuarias, reconocidos en la legislación, así como de los derechos y deberes de las

CVE-DOGC-B-17236019-2017

personas usuarias descritos en la cláusula quinta de este pliego.

La persona responsable de la dirección técnica asistencial del establecimiento ejercerá la guarda de hecho de acuerdo con lo establecido en el artículo 7.3 del Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo.

La persona responsable de la dirección asistencial también deberá:

- a) Velar por el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- b) Elaborar el programa individual de reinserción social o laboral y evaluarlo y actualizarlo periódicamente, procurando que se lleve a cabo con los recursos propios o comunitarios de carácter laboral, social, formativo o sanitario que sean necesarios según el caso.
- c) Coordinarse con la red pública de salud mental a fin de garantizar que la persona usuaria reciba la atención psiquiátrica.
- d) Coordinarse con la red pública de servicios sociales a fin de garantizar el acceso de las personas usuarias a los recursos sociales comunitarios.
- e) Procurar la integración de la vivienda y de las personas usuarias de estas, en su entorno, en especial, en aquellas situaciones en las que por las características de las personas usuarias se puedan producir situaciones de conflicto o rechazo.
- f) Garantizar durante las 24 horas del día de todos los días del año una atención integral de calidad, con confort y seguridad, para la totalidad de las personas usuarias.
- g) Velar por la correcta prestación del servicio, el cumplimiento del reglamento de régimen interno, las obligaciones de las personas usuarias y el respeto a sus derechos y la libre voluntad de ingreso o de permanencia en el establecimiento.
- h) Velar porque en el hogar residencia no se consuma ningún tipo de droga o bebida alcohólica y para que se cumpla la prohibición absoluta de llevar o guardar armas, navajas, tijeras o utensilios equivalentes.
- i) Vigilar que la persona usuaria tenga cuidado de sí misma, en especial, en lo que hace referencia a su enfermedad y al seguimiento del tratamiento que le haya prescrito su psiquiatra.
- j) Vigilar el comportamiento de la persona usuaria, en especial, en aquellos aspectos relacionados con su enfermedad, a fin de detectar cuanto antes una posible reagudización que exija una atención psiquiátrica en un centro de carácter sanitario.
- k) Vigilar la higiene de la persona usuaria y de la vivienda en general, teniendo especial cuidado para evitar que en las habitaciones de las personas usuarias se acumulen materiales, desechos o utensilios distintos de los generados por el uso personal.
- l) Garantizar la fiabilidad de los datos que solicite el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias.
- m) Coordinar el equipo interdisciplinario.
- n) Confeccionar y aplicar trimestralmente un programa de actividades de integración social y ocio para las personas usuarias, y procurar que esté al alcance de la mayoría, salvo en aquellos casos en los que estas actividades se efectúen en una entidad de la red pública de servicios sociales o sanitarios.
- o) Planificar, programar y hacer el seguimiento de las actividades diarias, en el centro y en la comunidad.
- p) Informar a las familias de todos los temas que resulten de su interés.
- q) Definir los objetivos particulares del personal y mantener periódicamente reuniones con el personal del equipo multiprofesional.
- r) Detectar las necesidades de formación del personal y promover la formación continua y el reciclaje de todo el personal que presta servicios en el establecimiento, y facilitar el acceso a la formación.
- s) Participar en la evaluación y la gestión del centro.
- t) Elaborar una memoria de los datos básicos de actividad anuales, la valoración del grado de calidad de los servicios y el grado de satisfacción de las personas usuarias.
- u) Dar respuesta escrita a las quejas o sugerencias que presenten por escrito las personas usuarias o sus familias.

#### 4.11 Servicios de atención indirecta

Para ofrecer los servicios generales (lavandería, cocina, limpieza, mantenimiento, administración y dirección), el establecimiento deberá disponer del personal de atención indirecta y de los protocolos necesarios, de acuerdo con la normativa vigente. Los servicios de lavandería, cocina, limpieza, mantenimiento, administración y dirección se deberán proveer con personal que no preste servicios de atención directa, salvo que se consideren una actividad terapéutica para las personas usuarias del servicio.

#### Quinto

##### Obligaciones de la entidad para todos los servicios acreditados

Los establecimientos en los que se preste el servicio de viviendas con servicios comunes (hogares residencia u hogares con apoyo) deberán cumplir las condiciones funcionales establecidas en el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo, además de las condiciones funcionales específicas previstas en el anexo 1, apartado A, de la Orden de 20 de abril de 1998, por la que se establece el programa de ayudas para el acceso a las viviendas con servicios comunes para personas con disminución derivada de enfermedad mental, así como en el Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales para el periodo 2010-2011.

Asimismo, deberán cumplir las condiciones materiales mínimas establecidas en la Orden de 15 de julio 1987, de desarrollo de las normas de autorización administrativa de servicios sociales, el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo, además de las condiciones funcionales específicas previstas en el anexo 1, apartado B, de la Orden de 20 de abril de 1998, por la que se establece el programa de ayudas para el acceso a las viviendas con servicios comunes para personas con disminución derivada de enfermedad mental.

La entidad estará obligada a cumplir las mismas obligaciones que se recogen en el anexo 1, excepto los puntos 5.2 y 5.19, que quedan redactados del siguiente modo:

5.2 Tener contratada y mantener una póliza de seguros que cubra su responsabilidad civil y la del personal a su servicio, por sumas aseguradas mínimas de 300.000 € por víctima y de 600.000 € por siniestro.

5.19 El centro formalizará con cada una de las personas usuarias el correspondiente contrato asistencial que recogerá las obligaciones de las partes. Su contenido deberá ser, como mínimo, el que determina el artículo 18.7 del Decreto 284/1996, de 23 de julio modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo.

En el contrato asistencial con la persona usuaria, deberá constar el consentimiento informado de esta o de su representante legal a ser trasladada a un centro sanitario o sociosanitario en caso de sufrir una reagudización de su enfermedad o en caso de necesidad de contención psiquiátrica o de apoyo a las actividades de la vida diaria, así como el compromiso de cuidar de su propia salud, en especial, en lo referente al seguimiento del tratamiento farmacológico que le haya prescrito su psiquiatra.

#### Sexto

##### Organización funcional

Serán de aplicación los puntos 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.9, 6.10, 6.11 y 6.12 del anexo 1, apartado A.

El resto de puntos quedan redactados del siguiente modo:

6.1 El establecimiento en el que se preste el servicio de viviendas con servicios comunes deberá cumplir las condiciones funcionales establecidas en el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo, además de las condiciones funcionales específicas previstas en el anexo 1, apartado A, de la Orden de 20 de abril de 1998, por la que se establece el programa de ayudas para el acceso a las viviendas con servicios comunes para personas con disminución derivada de enfermedad mental, y el Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la Cartera de servicios Sociales para el periodo 2010-2011.

6.2 Los servicios acreditados deberán disponer de un reglamento de régimen interno con el contenido mínimo establecido en el artículo 18.3.b) del Decreto 284/1996, de 23 de julio, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo, y en el anexo 1 de la Orden de 20 de abril de 1998, por la que se establece el programa de ayudas para el acceso a las viviendas con servicios comunes para personas con disminución derivada de enfermedad mental, elaborado con la participación de las personas usuarias, de sus representantes y de los profesionales que intervengan en las actividades, una copia del cual se entregará a las personas usuarias en el

CVE-DOGC-B-17236019-2017

momento de su ingreso y se expondrá, además, en un lugar bien visible del establecimiento.

6.3 Los servicios acreditados deberán disponer de los protocolos y registros, debidamente documentados y permanentemente actualizados, establecidos en el anexo 1 de la Orden de 20 de abril de 1998, por la que se establece el programa de ayudas para el acceso a las viviendas con servicios comunes para personas con disminución derivada de enfermedad mental.

6.4 El centro deberá disponer de un expediente asistencial, de acuerdo con lo establecido en el anexo 1 de la Orden de 20 de abril de 1998, por la que se establece el programa de ayudas para el acceso a las viviendas con servicios comunes para personas con disminución derivada de enfermedad mental, para cada persona usuaria, permanentemente actualizado y que, en el momento del ingreso, deberá incluir como mínimo:

Datos personales.

Nombre y dirección de la familia o del representante legal en caso de que la persona usuaria esté incapacitada.

Certificado médico de uno de los psiquiatras de la red pública sanitaria en el que conste la modalidad del servicio más adecuada al perfil de la persona usuaria y certificado de que no requiere atención sanitaria continuada y que puede desarrollar las actividades de la vida diaria solo con supervisión externa.

Objetivos de atención a la persona residente, con un programa individualizado dirigido al apoyo y mantenimiento de los aspectos destacados en la valoración de su estado de salud y de su autonomía.

Nombre y dirección profesional del psiquiatra responsable del control psiquiátrico de la persona usuaria y del centro de agudos de referencia, así como, calendario de visitas al psiquiatra u otros facultativos que deban efectuar su seguimiento.

Informe médico completo de la persona realizado durante los tres meses anteriores al ingreso, como máximo, (a excepción de los casos urgentes) en el que figuren: enfermedades activas, alergias y contraindicaciones, atenciones sanitarias o de enfermería, dieta y pautas de alimentación, tratamiento farmacológico y otras prescripciones terapéuticas.

Constancia de los familiares que han intervenido en el ingreso si procede, así como, comunicación al juzgado o al Ministerio Fiscal efectuada por la persona que ejerza la guarda de hecho.

Informe social.

Copia de la resolución del grado de discapacidad de la persona usuaria.

Informes de seguimiento de la persona residente.

Registro de incidencias y amonestaciones por incumplimiento de las normas de régimen interno.

## Séptimo

### Edificio e instalaciones

7.1 El establecimiento deberá cumplir la normativa vigente en materia de edificación, instalaciones y seguridad.

7.2 Los hogares residencia deberán disponer de espacios de actividad y convivencia diferenciados por cada 30 personas usuarias, con una ratio de superficie mínima total de 3 m<sup>2</sup> por persona.

7.3 Los accesos al establecimiento y los recorridos principales interiores deberán estar adaptados para su utilización por personas con movilidad reducida.

7.4 En lo que respecta a los dormitorios, en los nuevos centros que se incorporen a la Red, el número camas por habitación no podrá ser superior a dos.

7.5 La medicación deberá guardarse debidamente en un armario o, cuando sea necesario, en la nevera, fuera del alcance de los residentes o visitantes.

## Apartado B

Servicio de hogar con apoyo para personas con problemática social derivada de enfermedad mental

CVE-DOGC-B-17236019-2017

## Primero

### Definición, personas destinatarias y objetivos

Definición: servicio de acogida residencial, con carácter temporal o permanente, para personas con enfermedad mental de larga evolución y problemática social que se desarrollan en la estructura física de una vivienda ordinaria que constituye el domicilio habitual de las personas que la habitan cuando sus circunstancias personales, sociales y familiares lo hagan aconsejable.

Personas destinatarias: personas con problemática social derivada de enfermedad mental, de menos de 65 años en el momento de acceso al servicio, que tienen residencia en Cataluña en las condiciones establecidas en la normativa vigente, que tienen autonomía suficiente para organizar las actividades de la vida diaria, pero que, debido a su discapacidad, necesitan un apoyo técnico, personal o comunitario para su realización.

Este servicio se presta de forma personalizada, en atención a la necesidad de la persona, para favorecer su independencia en el entorno social.

Objetivos: facilitar un entorno sustitutivo del hogar adecuado y adaptado a las necesidades de asistencia de la persona que permita potenciar su autonomía personal y social, y favorecer la vida comunitaria y su integración social en un entorno normalizado.

### Condiciones funcionales

Los servicios deberán ajustar sus características y funcionamiento a la tipología de personas usuarias, y cumplir las condiciones funcionales y materiales determinadas en la Orden de 20 de abril de 1998, por la que se establece el programa de ayudas para el acceso a las viviendas con servicios comunes para personas con disminución derivada de enfermedad mental, así como en el Decreto 151/2008, de 29 de julio, de la Cartera de Servicios Sociales.

### Servicios básicos

Los servicios de acogida en la modalidad de hogar con apoyo deberán ofrecer los servicios básicos que establece la normativa vigente y, más concretamente:

- a) Alojamiento.
- b) Acogida y convivencia.
- c) Atención a la salud y a la seguridad del hogar.
- d) Fomento de los hábitos de autonomía personal.
- e) Convivencia y fomento de las relaciones interpersonales y sociales.
- f) Fomento del ocio y el tiempo libre.

Los servicios acreditados son los básicos descritos y estarán sometidos al régimen de contraprestación de precios que determine la normativa vigente.

En los hogares con apoyo, la adquisición y el coste de la alimentación y de los productos de limpieza necesarios correrá a cargo de las personas usuarias. Será responsabilidad de la entidad velar por la buena alimentación e higiene de las personas usuarias, así como por la limpieza del hogar.

Además, se deberá disponer de un protocolo específico para cada vivienda, en el que constarán las horas semanales que como media se destinarán a ofrecer servicios de apoyo, y los profesionales que los llevarán a cabo.

Los criterios y condiciones son los mismos que en el apartado A, con las variaciones que se indican a continuación:

Los apartados segundo (Acceso al servicio), tercero (Derechos y deberes de las personas beneficiarias del servicio) y sexto (Organización funcional) son los mismos que en el apartado A de este anexo.

## Cuarto

### Recursos humanos

Serán de aplicación los puntos del 4.1 al 4.8 y el punto 4.10 del apartado A de este anexo.

CVE-DOGC-B-17236019-2017

Los puntos 4.9 y 4.11 quedan redactados del siguiente modo:

#### 4.9 Requerimientos mínimos de profesionales para los servicios de acogida en hogar con apoyo

De acuerdo con las condiciones funcionales que se establecen en el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo, en la Orden de 20 de abril de 1998, por la que se establece el programa de ayudas para el acceso a las viviendas con servicios comunes para personas con disminución derivada de enfermedad mental, y en el Decreto 142/2010, de 11 de octubre, de la Cartera de Servicios Sociales, los hogares con apoyo deberán contar con el personal necesario que periódicamente se encargue de la supervisión y mejora de las tareas ordinarias del hogar.

El personal de atención directa presente, incluido el responsable de la dirección asistencial del servicio, en ningún caso será inferior a 1 persona por cada 20 personas usuarias o fracción.

No es necesario que se ofrezca una atención permanente con presencia las 24 horas de día, aunque, en caso de emergencia, deberá haber una persona localizable telefónicamente.

Los hogares con apoyo para personas con discapacidad derivada de enfermedad mental deberán contar con una persona responsable de la dirección y el funcionamiento del servicio, tal y como establece el artículo 20.1 del Decreto 284/1996, de 23 de julio. Esta persona responsable de la dirección asistencial deberá tener una titulación en Psicología, preferentemente, en la especialidad de Psicología Clínica.

La atención sanitaria a las personas usuarias no será competencia del servicio y, cuando sea necesaria, se deberá proporcionar mediante los recursos comunitarios externos disponibles a tal efecto en la respectiva área básica de salud, o por profesionales liberales o centros sanitarios que haya designado la persona usuaria.

Los hogares con apoyo deberán disponer de un trabajador o trabajadora social o un educador o educadora social de referencia que aborde los problemas sociales de las personas residentes en aquellos temas relacionados con el funcionamiento del servicio, y también en aquellos que puedan surgir en el entorno comunitario donde este se ubique. Se exceptuarán aquellos casos de hogares con apoyo gestionados por entidades de la red pública de servicios sociales o sanitarios que ya dispongan de un profesional con esta titulación.

#### 4.11 Servicios de atención indirecta

Será responsabilidad de la entidad velar por la buena alimentación e higiene de las personas usuarias, así como por la limpieza del hogar.

Se deberá disponer de un protocolo específico para cada vivienda, en el que constarán las horas semanales que como media se destinarán a ofrecer servicios de apoyo, y los profesionales que los llevarán a cabo.

### Quinto

#### Obligaciones de la entidad para todos los servicios acreditados

Los establecimientos en los que se preste el servicio de viviendas con servicios comunes (hogares residencia u hogares con apoyo) deberán cumplir las condiciones funcionales establecidas en el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo, además de las condiciones funcionales específicas previstas en el anexo 1, apartado A, de la Orden de 20 de abril de 1998, por la que se establece el programa de ayudas para el acceso a las viviendas con servicios comunes para personas con disminución derivada de enfermedad mental, así como en el Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales para el periodo 2010-2011.

Asimismo, deberán cumplir las condiciones materiales mínimas establecidas en la Orden de 15 de julio de 1987, de desarrollo de las normas de autorización administrativa de servicios sociales, el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo, además de las condiciones funcionales específicas previstas en el anexo 1, apartado B, de la Orden de 20 de abril de 1998, por la que se establece el programa de ayudas para el acceso a las viviendas con servicios comunes para personas con disminución derivada de enfermedad mental.

La entidad estará obligada a cumplir las mismas obligaciones que se recogen en el anexo 1, excepto los puntos 5.2 y 5.19, que quedan redactados del siguiente modo:

5.2 Tener contratada y mantener una póliza de seguros que cubra su responsabilidad civil y la del personal a su servicio, por sumas aseguradas mínimas de 300.000 € por víctima y de 600.000 € por siniestro.

CVE-DOGC-B-17236019-2017

5.19 El centro formalizará con cada una de las personas usuarias el correspondiente contrato asistencial que recogerá las obligaciones de las partes. Su contenido deberá ser, como mínimo, el que determina el artículo 18.7 del Decreto 284/1996, de 23 de julio, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo.

En el contrato asistencial con la persona usuaria deberá constar el consentimiento informado por parte de esta o de su representante legal a ser trasladada a un centro sanitario o sociosanitario en caso de sufrir una reagudización de su enfermedad o en caso de necesidad de contención psiquiátrica o de apoyo a las actividades de la vida diaria, así como el compromiso de cuidar de su propia salud, en especial, en lo referente al seguimiento del tratamiento farmacológico que le haya prescrito su psiquiatra.

## Séptimo

### Edificio e instalaciones

7.1 Los hogares con servicio de apoyo deberán disponer de la cédula de habitabilidad para poder ser inscritos en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos Sociales.

7.2 El hogar con servicio de apoyo tendrá una capacidad máxima para seis personas usuarias.

7.3 Los espacios destinados a dormitorios deberán ser específicos para este fin, y no ser camino de paso a ninguna otra dependencia. La superficie mínima de los dormitorios no podrá ser inferior a lo dispuesto en la normativa de habitabilidad, y dispondrán de un armario, que podrá ser único, de mesita de noche y de lámpara de noche.

7.4 Los hogares con servicio de apoyo deberán disponer de una cocina de uso comunitario con agua corriente, nevera, lavadora y algún electrodoméstico para cocinar.

7.5 Los hogares con servicio de apoyo deberán disponer de un espacio de convivencia diferenciado con una superficie mínima de 4 m<sup>2</sup>, con 1 m<sup>2</sup> adicional por persona que lo habite.

7.6 En los hogares con servicio de apoyo no se admitirá ningún tipo de instalación de gas, salvo aparatos que estén instalados en el exterior y funcionen mediante gas no almacenado en depósitos portátiles.

## Anexo 5

Criterios y condiciones relativos a la organización y el funcionamiento de los servicios de apoyo a la autonomía en el propio hogar

### Primero

#### Características del servicio

El Programa de apoyo a la autonomía en el propio hogar para personas con discapacidad física, discapacidad intelectual o con problemática social derivada de enfermedad mental que han optado por vivir en una vivienda, propia o de alquiler, solas, en pareja o con otras personas, de manera autogestionada e independiente, consiste en prestar a estas personas el apoyo personal necesario para promover su integración social.

#### 1.1 Personas destinatarias del Programa de apoyo a la autonomía en el propio hogar

Podrán beneficiarse del Programa las personas con discapacidad física o intelectual o con problemática social derivada de enfermedad mental que quieran vivir solas o con otras personas, y que necesiten apoyo personal para el desarrollo de una vida autónoma, así como las personas sordociegas que quieran vivir solas o con otras personas, y que necesiten apoyo diario en el hogar, pero no la presencia permanente de un cuidador o cuidadora.

Cuando la persona con discapacidad conviva con otras, no podrá haber más de cuatro personas beneficiarias de esta prestación en su domicilio.

Las personas beneficiarias deberán reunir los requisitos siguientes:

a) Tener reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33% o ser beneficiarias de una pensión de la Seguridad Social de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, o ser pensionistas

CVE-DOGC-B-17236019-2017

de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad, de acuerdo con el artículo 4.2 del Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

b) Tener entre 18 y 65 años.

c) Del grado de discapacidad igual o superior al 33%, al menos un 25% de la discapacidad deberá estar causada por una misma patología. En los casos de discapacidad intelectual, no se exige este requisito del 25% para una única patología.

d) Tener valorada la situación de dependencia, de acuerdo con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

e) Poder desarrollar las actividades de la vida diaria con el apoyo previsto y ajustado a sus necesidades.

f) Podrán beneficiarse de esta ayuda las personas que convivan con algún familiar en los siguientes supuestos:

Convivencia de la persona beneficiaria con uno o ambos progenitores siempre que estos tengan reconocido un grado de dependencia.

Convivencia de la persona beneficiaria con hijos menores de 18 años o mayores de edad con un grado reconocido de dependencia.

Convivencia de la persona beneficiaria con su cónyuge o persona asimilada siempre que esta tenga reconocido un grado de dependencia.

g) Acreditar la idoneidad del servicio de apoyo personal de acuerdo con las siguientes condiciones:

Personas con discapacidad física y personas sordociegas que hayan sido valoradas con una puntuación mínima de 1 y máxima de 24 del baremo de la dependencia y con un nivel de apoyo máximo de supervisión (SP).

No tener reconocida la situación de dependencia con un grado II y grado III.

Para valorar la idoneidad, también se tendrá en cuenta la puntuación obtenida en los baremos específicos que utilizan los Equipos de Valoración y Orientación.

h) Disponer de un Plan de atención personal, elaborado por la entidad colaboradora y prestadora del servicio.

i) No tener reconocidas otras prestaciones económicas en concepto de tercera persona o de naturaleza análoga a las que pueda tener derecho por cualquiera de los sistemas de protección públicos o privados complementarios de la Seguridad Social, así como las prestaciones del Sistema Catalán para la Autonomía Personal y la Atención a la Dependencia.

j) No ser beneficiaria de los servicios residenciales, los servicios de centro de día y los servicios de atención personal y domiciliaria de los entes locales y del Programa de atención social a las personas con discapacidad (PUA) en su modalidad de servicio.

k) Estar empadronada y residir legalmente en un municipio de Cataluña durante cinco años, dos de los cuales deberán ser inmediatamente anteriores a la fecha de presentación del formulario de solicitud, salvo para las personas que tengan reconocida la condición de personas catalanas retornadas, de acuerdo con la Ley 25/2002, de 25 de noviembre, de medidas de apoyo al retorno de los catalanes emigrantes y de sus descendientes, y la segunda modificación de la Ley 18/1996, a las que no se exige el periodo mínimo de residencia.

La residencia continuada se considera interrumpida si se producen ausencias superiores a 90 días por año.

Las personas que no tengan la nacionalidad española, o no sean ciudadanos nacionales de alguno de los Estados miembros de la Unión Europea, deberán acreditar la residencia legal mediante la autorización de residencia expedida por la Administración general del Estado.

## 1.2 Objetivos

El objetivo del Programa es contribuir al desarrollo de la persona en las actividades de la vida diaria, tanto en su hogar como en la comunidad, y posibilitar su autonomía. A estos efectos, se brindará apoyo a la persona en las actividades de autocuidado, domésticas y comunitarias que lo requieran, ayudándola y ofreciéndole apoyo para planificar y gestionar su hogar, sus asuntos administrativos y financieros, su salud y la utilización de los recursos de la comunidad, entre otros.

## 1.3 Condiciones funcionales

CVE-DOGC-B-17236019-2017

1.3.1 Los servicios deberán ajustar sus características y funcionamiento a la tipología de personas usuarias, y cumplir las condiciones funcionales y materiales determinados en el Decreto 142/2010, de 11 de octubre, de la Cartera de Servicios Sociales.

1.3.2 Las entidades titulares del servicio deberán regular, individualmente con cada persona atendida o con su representante legal, el sistema bilateral de deberes y derechos, mediante un contrato asistencial. Su contenido deberá concretar los datos personales de las partes, el objeto del contrato y la vigencia, el horario de la prestación del servicio, las condiciones económicas, si proceden, y las causas legales de extinción del contrato.

El contrato asistencial se anexará al expediente de la persona y se deberá firmar en el plazo máximo de tres meses a contar desde el acceso de la persona al servicio, y se remitirá un ejemplar a los Servicios Territoriales correspondientes.

#### 1.4 Características del servicio

##### a) Descripción

Servicio que ofrece orientación y apoyo a las personas con discapacidad física o intelectual o con problemática social derivada de enfermedad mental, que viven solas, en pareja o con otras personas (con un número máximo de cuatro), que precisan apoyo en aspectos relacionados con la autodeterminación, el bienestar físico o material, las relaciones interpersonales, el desarrollo personal y la inclusión social.

Consiste en la prestación de apoyo personal especializado, durante un número determinado de horas, para posibilitar la autonomía de las personas a las que se dirige.

Tiene un papel preventivo, de promoción de la autonomía personal, e integrador, en tanto que facilita la detección precoz de situaciones de riesgo, contribuye a la mejora de la calidad de vida y se desarrolla en el entorno habitual de la persona usuaria, lo que posibilita una respuesta articulada y complementaria a otros servicios sociales y sanitarios existentes para facilitar la asistencia continuada.

La propiedad del hogar podrá corresponder a la propia persona usuaria, a una de las personas usuarias o a la entidad prestadora del servicio.

##### b) Condiciones funcionales mínimas de la vivienda

La vivienda es un factor importante en este servicio, por lo que, es necesario garantizar las condiciones mínimas que permitan desarrollar la intervención, ya sea en el domicilio particular de la persona beneficiaria o en el de la entidad que presta el servicio.

En cualquier caso, deberá disponer de la correspondiente cédula de habitabilidad.

La vivienda será el domicilio particular de la persona donde la entidad prestará el servicio de apoyo y, por tanto, deberá disponer de cédula de habitabilidad, como cualquier vivienda particular.

La renta de la vivienda, si no es de propiedad de la persona con discapacidad, la adquisición y el coste de los alimentos y los productos de limpieza, el mantenimiento de la vivienda, la ropa, los impuestos y seguros correrán a cargo de las personas usuarias. Será responsabilidad de la entidad velar por el correcto funcionamiento del hogar y de la adaptación de la persona usuaria a la vida independiente.

#### 1.5 Requerimientos mínimos de profesionales

Deberá disponer de un equipo de profesionales formado, como mínimo, por un psicólogo o psicóloga o un pedagogo o pedagoga, un trabajador o trabajadora social y un educador o educadora, y se garantizará una atención media por persona usuaria que no será inferior a 10 horas semanales en cómputo mensual.

## Segundo

### Acceso al servicio

El acceso de las personas usuarias del servicio de apoyo a la autonomía en el propio hogar se producirá de acuerdo con los criterios establecidos en la legislación vigente de servicios sociales y los que establezcan estos pliegos. Serán el Servicio de Coordinación Territorial de los Servicios Territoriales de las Tierras del Ebro y los respectivos Servicios de Atención a las Personas del resto de Servicios Territoriales del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias los que, a partir de su derivación del Centro de Atención a Personas con Discapacidad, orienten la derivación de la persona al servicio.

### Tercero

#### Derechos y deberes de las personas beneficiarias del servicio

La entidad estará obligada a velar por el respeto de los derechos de las personas beneficiarias del servicio reconocidos en las leyes y, especialmente, los siguientes:

- a) Derecho a que se respete su intimidad.
- b) Derecho a recibir voluntariamente el servicio.
- c) Derecho a recibir la información en relación con los aspectos que le incumben.
- d) Derecho a presentar sugerencias o reclamaciones sobre la prestación del servicio y a que estas sean contestadas.
- e) Derecho a disfrutar de una atención personalizada y continuada, según las indicaciones del Plan de atención personalizada.
- f) Derecho a la continuidad de la prestación del servicio en las condiciones establecidas o convenidas, de acuerdo con el contenido del contrato asistencial.
- g) Derecho a no ser discriminada en el tratamiento por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- h) Derecho a ser tratada con el respeto y la consideración debidos a su dignidad, de acuerdo con sus convicciones culturales, religiosas o filosóficas particulares, y a que se tenga en cuenta su situación personal y familiar.
- i) Derecho a seguir manteniendo con la máxima fluidez posible la relación con su entorno familiar, afectivo y social.
- j) Derecho a mantener la confidencialidad de todos aquellos datos propios que no es necesario que el personal de apoyo conozca.
- k) Derecho a que se tenga en cuenta su situación personal y familiar.
- l) Derecho a conocer estos derechos y a garantizar su divulgación entre las personas.
- m) Derecho a la tutela de las autoridades públicas para garantizar el disfrute de los derechos establecidos.

Las personas beneficiarias del servicio y, en su caso, sus representantes legales estarán obligados a facilitar la percepción del servicio.

El incumplimiento probado por parte de las personas beneficiarias del servicio y, en su caso, de sus representantes legales de las obligaciones mencionadas podrá conllevar la suspensión de la prestación o el cese de este.

### Cuarto

#### Recursos humanos

4.1 La persona responsable del servicio designado por la entidad deberá tener una titulación de grado medio o grado superior especialmente vinculada al ámbito social.

4.2 La persona responsable del servicio de apoyo tendrá asignadas, entre otras, las obligaciones siguientes:

- a) Velar por el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en la normativa vigente y los descritos en este pliego.
- b) Velar por el desarrollo del Plan de atención personal elaborado conjuntamente con otros profesionales, evaluarlo y revisarlo periódicamente. En el caso de personas con discapacidad física o sensorial, será la misma persona quien velará por su cumplimiento.
- c) Explorar las opciones de provisión de servicios que podrían satisfacer mejor las necesidades y deseos de la persona con discapacidad.
- d) Coordinarse con la red pública de servicios sociales y de la salud a fin de garantizar el acceso de la persona con discapacidad a los recursos sociales y sanitarios.

CVE-DOGC-B-17236019-2017

- e) Velar por la calidad de vida de la persona con discapacidad y por su equilibrio social e interrelacional.
- f) Promover acciones correctoras o sustitutivas de servicios, cuando proceda.
- g) Velar por la seguridad y el comportamiento de la persona con discapacidad y del grupo, en caso de que compartan piso.
- h) Velar por la higiene de la persona con discapacidad y de la vivienda.
- i) Garantizar la fiabilidad de los datos que solicite el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias y facilitar el acceso de la inspección de Servicios Sociales a las viviendas donde residan las personas a que se presta el servicio.
- j) Acompañar en la participación de la vida común.

4.3 La entidad acreditada será responsable del personal que contrate para prestar el servicio, el cual deberá identificarse como tal a requerimiento de la inspección de Servicios Sociales.

Corresponderá a la entidad acreditada la responsabilidad de cumplir la normativa laboral vigente, así como la responsabilidad civil y económica.

4.4 El servicio de apoyo a la autonomía en el propio hogar deberá disponer de un equipo de profesionales formado, como mínimo, por un psicólogo o psicóloga o un pedagogo o pedagoga o un psicopedagogo o psicopedagoga, un trabajador o trabajadora social y un educador o educadora.

4.5 La vivienda dispondrá de las ayudas técnicas y los sistemas de seguridad que faciliten la autonomía de la persona. En caso de que no tenga los necesarios, será la entidad gestora la que desarrollará las actuaciones necesarias para obtenerlos.

4.6 La atención sanitaria a las personas beneficiarias del servicio se deberá proporcionar mediante la red de atención primaria y de los recursos comunitarios externos disponibles en el área básica de salud respectiva, o por profesionales liberales o centros sanitarios que la persona haya designado, si es su deseo, pero haciéndose cargo de su financiación.

Funciones específicas de los profesionales

Personal de psicología o pedagogía

- a) Supervisar la elaboración, el seguimiento y evaluación del Plan de atención personal.
- b) Facilitar apoyo al resto del equipo para la comprensión de los aspectos psicopatológicos y para su abordaje.

Trabajador o trabajadora social

- a) Realizar la evaluación funcional.
- b) Coordinarse con recursos sociales.
- c) Facilitar la relación familiar.
- d) Supervisar las tareas del trabajador familiar (en caso de que esta figura se incluya).

Educador o educadora social

Facilitar la atención directa a domicilio y los acompañamientos, con las siguientes funciones específicas:

- a) Apoyar la ejecución de actividades prácticas, organizativas y educativas.
- b) Facilitar apoyo emocional.
- c) Facilitar la relación con la red relacional.

Quinto

Obligaciones de la entidad para todos los servicios acreditados

La entidad estará obligada durante la vigencia de la prestación del servicio a:

5.1 Cumplir las disposiciones normativas vigentes aplicables, especialmente en materia de servicios sociales, y

CVE-DOGC-B-17236019-2017

las disposiciones normativas reguladoras del Programa de apoyo a la autonomía en el propio hogar.

5.2 Asumir la responsabilidad de la gestión del servicio en las mejores condiciones, de acuerdo con los principios de buena fe y diligencia y con la necesaria continuidad, y garantizar una atención integral de calidad, con confort y seguridad, para la totalidad de las personas beneficiarias.

5.3 Aportar, a requerimiento de la Dirección General de Protección Social y del Servicio de Inspección y Registro del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, la información funcional, asistencial, económica, estadística y los indicadores de gestión y otra documentación que se determine para el seguimiento del programa y de los servicios que se prestan en el establecimiento.

5.4 Facilitar en todo momento la actuación del Servicio de Inspección y Registro del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias y el seguimiento del programa por parte de la Dirección General de Protección Social.

5.5 Comunicar al Servicio de Atención a las Personas que corresponda según el domicilio de la persona interesada cualquier modificación de la situación sociofamiliar y económica de la persona beneficiaria del servicio y de su familia, así como cualquier incidencia que afecte a la ayuda que recibe la persona.

5.6 Comunicar a la Dirección General de Protección Social, mediante el sistema, la periodicidad y las indicaciones que la Dirección General establezca y por medios electrónicos, la relación de las personas beneficiarias y las ratios de atención directa e indirecta.

5.7 Cumplir el contenido de las instrucciones sobre la protección de derechos y la legislación aplicable a las personas presuntamente incapaces.

5.8 Disponer, para cada servicio, de la documentación indicada a continuación y acreditarla a requerimiento de la Administración:

a) la memoria de gestión,

b) los estados financieros anuales auditados,

c) el informe de las actuaciones de calidad efectuadas, de acuerdo con las instrucciones dictadas a tal efecto por la Dirección General de Protección Social, y

d) el justificante de pago de la póliza de seguro de responsabilidad civil del año en curso, así como el resto de documentación que le sea requerida.

5.9 Presentar los certificados expedidos por la Tesorería de la Seguridad Social y por la Delegación de Hacienda relativos al cumplimiento de las obligaciones fiscales y tributarias o, en su defecto, autorizar a la Dirección General de Protección Social a efectuar las consultas pertinentes ante los correspondientes organismos públicos.

5.10 Las entidades, empresas y los establecimientos abiertos al público en Cataluña, estarán sujetos al deber de disponibilidad lingüística en los términos que establecen las leyes.

5.11 Disponer de la documentación que señala el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, modificado por el Decreto 176/2000, de 15 de mayo.

5.12 Cumplimentar la documentación y los protocolos que determine la Dirección General de Protección Social.

5.13 Disponer de todas las autorizaciones, registros y catalogaciones para el ejercicio de su actividad, y abonar todos aquellos impuestos, gravámenes y arbitrios que le afecten.

5.14 Garantizar los servicios mínimos establecidos en caso de huelga o situaciones análogas.

5.15 Tener contratada y mantener una póliza de seguros que cubra su responsabilidad civil y la del personal a su servicio, por sumas aseguradas mínimas de 60.000 € por víctima y de 150.000 € por siniestro, de acuerdo con la Orden de 20 de abril de 1998, por la que se establece el programa de ayudas para el acceso a las viviendas con servicios comunes para personas con discapacidad derivada de enfermedad mental.

5.16 Organizar y gestionar por sí misma el servicio, de conformidad con las indicaciones y directrices de la Dirección General de Protección Social del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias.

5.17 Comunicar por escrito al Servicio de Inspección y Registro y al Servicio de Recursos Ajenos las modificaciones que puedan producirse respecto de la situación administrativa y registral de la entidad o del establecimiento

5.18 La Dirección General de Protección Social podrá efectuar, en cualquier momento, las comprobaciones que

CVE-DOGC-B-17236019-2017

considere adecuadas sobre la veracidad de la documentación presentada, así como comprobar el sistema de gestión o mejora de la calidad, tanto por medio de sus propios órganos como por medio de la inspección de Servicios Sociales, a solicitud de la Dirección General de Protección Social .

5.19 La entidad responsable de la prestación del servicio deberá disponer de un expediente de la persona, en el que constarán:

- a) Datos personales.
- b) Nombre y dirección de la familia o del representante legal en caso de que la persona esté incapacitada.
- c) Certificado médico y medicación habitual.
- d) Fotocopia de su documentación personal y sanitaria de carácter público o privado.
- e) El Plan de atención personal.
- f) Contrato asistencial entre la persona y la entidad que presta el apoyo.

#### 5.20 Plan de atención individual

El equipo de profesionales del servicio deberá elaborar el Plan de atención personal, una vez que se haya evaluado la idoneidad del servicio para la persona solicitante, lo que exige un tiempo de contacto previo al desarrollo del servicio para el conocimiento de la persona destinataria de este.

Se deberá hacer una evaluación detallada del nivel funcional y las necesidades de apoyo de la persona beneficiaria. Esta evaluación se realizará mediante entrevista personal, visita domiciliaria, utilización de escalas y cuestionarios estandarizados (calidad de vida, funcionamiento social y actividades de la vida diaria).

A partir de esta evaluación, el servicio diseñará el plan de atención personal (PAP) que establecerá el nivel de intensidad de la intervención requerida, así como las áreas sobre las que se ha de incidir.

Este Plan se deberá ir adaptando al tipo de intensidad de los apoyos requerido de acuerdo con la evolución de la persona beneficiaria del Plan. Se deberá revisar conjuntamente por todo el equipo, con la periodicidad que se acuerde conjuntamente con el órgano competente de validación.

Deberá definir los objetivos, las intervenciones, los profesionales responsables, las coordinaciones necesarias, la cronología de aplicación y la periodicidad del seguimiento y la revisión.

Se propone como ejemplo el siguiente contenido:

#### —1 Datos de identificación

Datos de la persona beneficiaria y de la entidad que lo realiza

Datos y titularidad de la vivienda donde se prestará el servicio de apoyo

Fecha de elaboración del Plan

Periodicidad del seguimiento

Fecha de evaluación

#### —2 Situación personal

Descripción de la situación de partida de las personas beneficiarias en relación con las dimensiones de calidad de vida de la escala Gencat

2.1 Autodeterminación (hace referencia a la capacidad de decidir por uno mismo)

2.2 Bienestar

emocional (hace referencia a sentimientos de seguridad personal)

material (hace referencia al salario, vivienda, lugar de trabajo, bienes, ahorros...)

físico (está relacionado con la salud, la alimentación, el sueño, las actividades de la vida diaria, las ayudas técnicas...)

2.3 Relaciones interpersonales, amistades, vecinos, compañeros

2.4 Desarrollo personal, limitaciones, capacidades y habilidades: capacidad de aprender, competencia personal, conducta adaptativa...

2.5 Inclusión social, integración social, participación, accesibilidad...

—3 Unidad de convivencia

Datos de la unidad de convivencia: personas con las que convive, relación de parentesco y datos relacionados con estas (edad, discapacidad, dependencia, etc.)

—4 Áreas de trabajo y objetivos en relación con las dimensiones de calidad de vida

4. 1. Autodeterminación

Objetivos personales

Toma de decisiones

Organización del horario diario y de los fines de semana

4.2 Bienestar

Gestión de emociones

Resolución de conflictos

Cuidado personal: vestuario, higiene, alimentación.

Salud y seguridad: sueño, dieta, control de la medicación, hábitos saludables, actividad física, control de visitas médicas, protección frente al riesgo

Organización doméstica: planificación y organización de comidas, compras, limpieza, colada, mantenimiento y decoración del hogar, manejo de aparatos domésticos, gestión de la economía doméstica y presupuestos

4. 3 Relaciones interpersonales

Comunicación

Habilidades de relación social y mantenimiento de vínculos con los vecinos, amigos, compañeros

Dinámica familiar

Sexualidad

4.4 Desarrollo personal

Conducta adaptativa

Manejo de las nuevas tecnologías

Habilidades sociales

Habilidades laborales

4.5 Inclusión social

Uso de transportes

Gestiones fuera del hogar

Utilización de servicios comunitarios

Participación en actividades comunitarias

Integración en redes sociales

4.6 Derechos

## Información

Privacidad

Limitaciones y defensa de derechos

Ajuste normas y leyes

### —5 Metodología

Participantes en el seguimiento y cumplimiento de los objetivos

Horarios de atención de los técnicos en el domicilio y frecuencia

Periodicidad de la revisión del Plan

Indicadores de seguimiento o de evaluación de los objetivos

### Validación del Plan

Los Equipos de Valoración y Orientación se encargarán de validar el Plan y, una vez validado, lo firmarán la persona beneficiaria y el responsable del servicio de la entidad correspondiente.

Estos equipos, de acuerdo con la entidad, establecerán el programa de seguimiento y el plazo de revisión del Plan.

### Sexto

#### Facultades de la Administración

Durante la vigencia del servicio, el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias tendrá las facultades de:

6.1 Interpretar la relación administrativa y resolver las dudas que puedan surgir en lo que respecta a su cumplimiento.

6.2 Modificar, por razones de interés público, las características del servicio, así como suspender su ejecución, e indemnizar, si procede, por los daños y perjuicios causados, de acuerdo con los términos establecidos por la legislación vigente.

6.3 Resolver, por razones de interés público, el servicio, ateniéndose a la legislación aplicable.

6.4 Exigir la adopción de medidas concretas y eficaces para restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado, en el supuesto de que la empresa gestora incurra en actos y omisiones que puedan interrumpir el normal funcionamiento del servicio o el cumplimiento de los programas de trabajo, sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente.

6.5 Ejercer la supervisión del servicio, controlando y evaluando de forma permanente la gestión del servicio, la calidad asistencial y los resultados. Evaluar los datos relativos a la autonomía de las personas usuarias.

6.6 Dictar las órdenes e instrucciones necesarias para el cumplimiento del servicio.

6.7 Solicitar a la entidad toda la documentación necesaria para comprobar la buena marcha y el funcionamiento del equipamiento, así como la relativa al personal que presta o ha prestado sus servicios.

6.8 Comunicar a la entidad cualquier deficiencia que observe para que sea subsanada.

### Anexo 6

#### Plan de visualización

Modelo 1: Entidad proveedora del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

CVE-DOGC-B-17236019-2017



Normas básicas de diseño:\*

Fondo gris Pantone 428C, RAL 7038.

Señal: 23,3 mm.

Composición tipográfica: composición en caja centrada. Helvetica Light, Bold y Condensed. Cuerpos: 34/34 y 130.

Hay que centrar la totalidad de la altura de las líneas de texto con la altura del indicador.

Solución a una tinta: señal y texto en negro.

En todos los casos, se aplicará el soporte tipo 3, elemento de 450 mm x 450 mm formado por: indicador (P) en plancha de acero esmaltado al fuego 850 °C o aluminio oxilacado, rotulación mediante serigrafía con tintas de dos componentes con cuatro plegamientos a 90° de 20 mm. Marco (SMP) formado por perfiles angulares de 20 mm x 20 mm x 2 mm de acero laminado en frío y galvanizados. El marco SMP se sujetará al paramento vertical con tornillos de cabeza plana, tacos de PVC y arandelas separadoras de acero. El indicador P se sujetará al marco SMP con tornillos seisavados y arandelas de teflón.

\* En el caso de tener alguna duda, se deberá seguir el Plan de identificación visual de la Generalidad de Cataluña.

## Anexo 7

### Protección de datos

#### 1. Seguridad y protección de datos

Como parte del proceso de adecuación a la normativa aplicable, un mes después de la adjudicación del servicio, la entidad deberá poner a disposición del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, un informe del grado de cumplimiento respecto de la normativa en materia de protección de datos y los estándares aplicables, así como un plan de adecuación de cuatro meses como máximo para alcanzar su cumplimiento. La entidad mantendrá y controlará su aplicación efectiva durante el periodo de vigencia del contrato.

En caso de emisión de nueva normativa durante la prestación del servicio que pueda ser de aplicación, la empresa contratista pondrá en marcha todos aquellos controles que afecten a temas de gestión o configuración y que no requieran nuevas inversiones cuatro meses después de su publicación. En caso de que el impacto de implantación represente una nueva inversión, se pactarán con el cliente los posibles planes de implantación.

## 2. Confidencialidad

2.1 La entidad estará obligada a guardar secreto respecto de los datos o la información previa que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto de la prestación del servicio acreditado.

2.2 La entidad se compromete a dar a conocer al personal que participe en la prestación de los servicios estos requisitos de seguridad, así como a formarlo en las obligaciones que se derivan de la legislación de protección de datos y de las normativas, guías y procedimientos de seguridad aplicables.

2.3 Todo el personal que participe en la prestación deberá firmar la carta de aceptación de obligaciones en materia de seguridad desde el momento en que se incorpore a la ejecución del servicio, con independencia de si accede o no a datos de carácter personal (se facilita modelo). La entidad velará por la conservación y custodia de estas cartas, aunque podrán ser requeridas en cualquier momento por el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias.

## 3. Propiedad intelectual

3.1 La documentación que se facilite y desarrolle en el transcurso del tiempo con motivo de la prestación del servicio (expediente administrativo) será propiedad exclusiva de la Generalidad de Cataluña. La entidad no podrá utilizarla para otros fines sin el consentimiento expreso del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias.

## 4. Uso de recursos técnicos

4.1 Las estaciones con acceso a los sistemas de información del Departamento en las dependencias de la entidad se ubicarán en una zona de acceso restringido.

4.2 La entidad utilizará la red, el hardware y el software propiedad del Departamento exclusivamente para la prestación del servicio, y seguirá las directrices de configuración del Departamento.

4.3 Cualquier incidente en el uso de los recursos de la entidad que traten los datos del Departamento deberá ser reportado inmediatamente a la unidad responsable del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, pero también registrado, evaluado y convenientemente gestionado por la entidad, y podrá conllevar procedimientos sancionadores de las personas implicadas.

## 5. Auditoría del servicio

5.1 El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias podrá realizar auditorías para verificar el cumplimiento de los compromisos contractuales.

La entidad proporcionará su total cooperación en la realización de estas auditorías. Esto incluirá la entrega de documentación y el acceso físico a las instalaciones donde se estén prestando servicios acreditados al personal que el cliente determine, que podrá ser tanto personal propio del cliente como subcontratado.

No se avisará previamente para realizar tareas de auditoría para las que no se requiera la colaboración activa del personal de la entidad. En los casos en que el cliente solicite la colaboración activa del personal de la entidad, se avisará con cuatro semanas de antelación.

## 6. Formalización del cumplimiento de la Ley orgánica de protección de datos de carácter personal en la prestación con acceso a datos de carácter personal

6.1 La entidad prestadora del servicio acreditado y todo su personal se someterán al cumplimiento de lo establecido en la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y del Real decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la citada Ley orgánica, en relación con los datos personales a los que tenga acceso durante el periodo de vigencia de la acreditación.

6.2 La entidad tratará, por cuenta del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, los datos de carácter personal necesarios para la prestación de los servicios de residencia destinados a personas mayores.

CVE-DOGC-B-17236019-2017

6.3 El Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, responsable del expediente y del tratamiento, pondrá a disposición de la entidad colaboradora datos del fichero "Asignación de recursos públicos". Los datos a las que la entidad accederá con motivo de la prestación del servicio son de nivel alto.

6.4 La entidad tendrá siempre la función de encargada del tratamiento de estos datos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley orgánica de protección de datos de carácter personal y en los artículos del 20 al 22 y el 82 del Reglamento de desarrollo de esta Ley, y se comprometerá a utilizarlos única y exclusivamente con el fin de prestar los servicios objeto del presente pliego, así como de cumplir todas las obligaciones que exige la normativa vigente.

6.5 La entidad tratará los datos, de acuerdo con las instrucciones del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, y en ningún caso los aplicará ni utilizará con un fin diferente a las funciones asignadas, ni los comunicará ni cederá, ni siquiera para su conservación, a cualquier tercero ajeno al servicio objeto de la acreditación, a menos que cuente con la autorización expresa de la persona responsable del fichero o del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles. Se entenderá por suministro cualquier revelación de información, aunque sea por negligencia, que permita a terceras personas conocer, total o parcialmente, la información referida.

La documentación y la información que se desprenda o a la que se tenga acceso con ocasión de la prestación los servicios profesionales derivados del presente pliego tendrán un carácter plenamente confidencial. A tal efecto, no podrán ser objeto de reproducción total ni parcial por ningún medio o soporte, y no se podrá hacer ningún tratamiento ni edición informática, ni transmisión a terceras personas de dicha documentación e información fuera del estricto ámbito de la ejecución directa del servicio objeto de esta acreditación. Esta prohibición se aplicará también al resto del personal de la entidad que tenga o pueda tener acceso a los datos.

6.6 La entidad y la totalidad de sus trabajadores se obligan a mantener el deber de secreto y confidencialidad estrictos de la información a la que tengan acceso. Las obligaciones de confidencialidad y el deber de secreto subsistirán con posterioridad a la extinción de la presente acreditación.

En atención al contenido del artículo 12.4 de la Ley orgánica de protección de datos de carácter personal y del artículo 20.3 del Reglamento de desarrollo de esta Ley, en caso de que la entidad, como encargada del tratamiento, destine los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones indicadas, será considerada también responsable del tratamiento y deberá responder personalmente de las infracciones en que haya incurrido.

6.7 La entidad no podrá subcontratar con un tercero ningún tratamiento que le hubiera encomendado el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, excepto en los casos de autorización expresa o de acuerdo con las condiciones que establezca el pliego administrativo. La autorización reseñada no será necesaria en el caso de que concurra cualquiera de los supuestos previstos en el artículo 21.2 del Reglamento de desarrollo de la Ley orgánica de protección de datos de carácter personal.

6.8 Durante la vigencia de la acreditación, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 9 de la Ley orgánica de protección de datos de carácter personal, la entidad se compromete a adoptar todas las medidas de seguridad necesarias de índole técnica y organizativa y a darles un cumplimiento efectivo para garantizar la seguridad, la confidencialidad y la integridad de los datos de carácter personal, para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, ya provengan de la manipulación humana o del medio físico o natural.

En cumplimiento del segundo párrafo del artículo 12.2 de la Ley orgánica de protección de datos de carácter personal y dada la naturaleza de los datos de carácter personal que son objeto de tratamiento, la entidad adjudicataria garantizará el cumplimiento de las medidas de seguridad que correspondan.

Es preciso garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad exigibles aplicables a ficheros con un nivel alto descritas en los artículos 89 al 104 del Reglamento de desarrollo de la Ley orgánica de protección de datos de carácter personal para tratamientos automatizados y las descritas en los artículos del 105 al 114 para tratamientos no automatizados.

Los datos se tratarán exclusivamente en los locales acordados en el momento de formalización de la acreditación.

6.9 La entidad elaborará el documento de seguridad en el que hará constar las obligaciones en materia de protección de datos derivadas de la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 88 del Real decreto 1720/2007, y llevará a cabo las auditorías bienales que establecen los artículos 96 y 110 del Reglamento citado.

6.10 Asimismo, la entidad acreditada y su personal se comprometen a informar inmediatamente al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de cualquier sospecha o incidencia que pueda poner o

CVE-DOGC-B-17236019-2017

haya puesto en peligro la información que trata en su nombre y borrar cualquier archivo temporal que haya sido necesario generar en el desarrollo de sus atribuciones una vez finalice la razón por la cual fue creado.

6.11 Una vez finalizada la vigencia de la acreditación, la entidad dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 12.3 de la Ley orgánica de protección de datos de carácter personal. A tal efecto, la entidad devolverá de forma inmediata la totalidad de los datos de carácter personal y los soportes en los que consten los datos obtenidos como consecuencia de la prestación del servicio, sin poder conservar ninguna copia, excepto en el supuesto recogido en el artículo 22 del Reglamento de desarrollo de la citada Ley orgánica.

## 7. Gestión de soportes

7.1 En cualquier extracción autorizada de datos a un soporte externo (USB, DVD, disco externo...), el usuario que la lleve a cabo deberá inventariarla, etiquetarla y protegerla contra accesos no autorizados y cifrarla según los criterios definidos en el documento de seguridad del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias.

7.2 La salida de información, siempre previa autorización de la unidad responsable del Departamento y de la persona responsable de la entidad, fuera de las instalaciones del Departamento o de otras dependencias acordadas a la formalización de la acreditación, se registrará como salida, de manera que se pueda determinar el tipo de soporte o documento enviado, la fecha y hora, la persona destinataria, el número de soportes o documentos, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la entrega. La entrada de datos se registrará de la misma forma. Se establecerán asimismo las medidas adecuadas que garanticen la destrucción segura de la información antes de la retirada o reutilización de los soportes.

7.3 El envío de información con datos de carácter personal por correo electrónico también deberá contar con la autorización expresa de la persona responsable del fichero o del Comité de Seguridad de la Información y de Protección de Datos (CSIPD) y, en el caso de datos de nivel alto, se cifrará su contenido y se registrará su salida, como en el caso de soportes físicos mencionados anteriormente.

## 8. Custodia de los expedientes en papel

8.1 Sin perjuicio de lo establecido en la normativa de protección de datos y en el documento de seguridad del Departamento, el almacenamiento de los expedientes en las instalaciones se realizará en zonas de acceso restringido, accesibles exclusivamente por el personal destinado a la prestación del servicio.

Al finalizar la jornada laboral o durante ausencias prolongadas, se deberán mantener las mesas limpias de papeles y soportes, los cuales se guardarán en un archivo cerrado, accesible solamente por el personal autorizado y con unas garantías mínimas de protección medioambiental.

8.2 Se deberán adoptar medidas para garantizar la confidencialidad y la integridad de los datos durante su transporte.

8.3 Cualquier incidente con el tratamiento de los datos en las dependencias de la entidad deberá ser reportado inmediatamente al Departamento, pero también registrado, evaluado y convenientemente gestionado por la entidad acreditada, y podrá conllevar procedimientos sancionadores de las personas implicadas.

## 9. Medidas de gestión documental

9.1 La entidad deberá cumplir, adecuadamente y en cada momento, la normativa siguiente que regula la gestión de los documentos públicos:

Decreto 76/1996, de 5 de marzo, por el que se regula el sistema general de gestión de la documentación administrativa y la organización de los archivos de la Generalidad de Cataluña.

Ley 10/2001, de 13 de julio, de archivos y documentos.

Decreto 13/2008, de 22 de enero, sobre acceso, evaluación y selección de documentos.

Este sistema de gestión documental, que deberá aplicar la entidad, incluye, entre otros, los siguientes apartados:

La clasificación, la ordenación y la descripción de la documentación: deberá seguir el sistema de clasificación de los documentos administrativos del Departamento. Los sistemas de ordenación principales son: el alfabético, el cronológico, el geográfico y el numérico; también es preciso describir la documentación (por ejemplo: la

CVE-DOGC-B-17236019-2017

rotulación e identificación de las carpetas de expedientes).

La custodia de la documentación: los espacios destinados a archivos de gestión deberán cumplir unas garantías mínimas de protección y conservación de la documentación (como, por ejemplo, las condiciones de temperatura y humedad).

La transferencia de la documentación: es necesario devolver la documentación según los criterios de clasificación, ordenación y descripción establecidos por el Departamento.

La destrucción de la documentación, si procede: durante la vigencia de la acreditación, la entidad tendrá restringida la destrucción de la documentación.

En lo que respecta a la documentación generada y recibida durante la prestación del servicio acreditado, es preciso cumplir los plazos de conservación y destrucción establecidos por el Departamento.

#### 10. Servicio de atención al ciudadano

La entidad adjudicataria deberá emplear los protocolos y condiciones establecidos por el Departamento en el ejercicio del derecho de información a las personas interesadas y para la tramitación de los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).

11. Para garantizar el cumplimiento de los datos de carácter personal, la entidad tendrá en consideración las guías estándares de la Generalidad de Cataluña que se relacionan a continuación.

#### Pliegos estándares de la Generalidad de Cataluña

Siempre se considerará la última versión de los documentos, publicada en la Intranet del Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CTTI).

##### General

##### Guía de contraseñas (GE-GUI19)

En la conexión a los sistemas de información de la Generalidad de Cataluña y el tratamiento de los datos del Departamento a sistemas de terceros.

##### Guía de uso de la estación de trabajo (GE-GUI25)

Tanto en el uso de estaciones de trabajo propiedad de la Generalidad de Cataluña como de la entidad adjudicataria en el tratamiento de datos del Departamento o la conexión a sus sistemas.

##### Guía de administración de estaciones de trabajo (GE-GUI03)

Tanto en el uso de estaciones de trabajo propiedad de la Generalidad de Cataluña como de la entidad adjudicataria en el tratamiento de datos del Departamento o la conexión a sus sistemas.

##### Norma de medidas de seguridad en la construcción de sistemas de información (GE-NOR18)

Ante el desarrollo o uso de sistemas de información propietarios dentro de la prestación del servicio.

Guías de protección de entornos (elegir de la lista siguiente las que resulten de aplicación):

Según las plataformas que apoyarán los sistemas propios que se utilizarán durante la prestación del servicio.

##### Linux (GE-GUI07)

##### Oracle (GE-GUI14)

##### Servidor de aplicaciones Tomcat (GE-GUI15)

##### Servidor de aplicaciones Weblogic (GE-GUI16)

##### SQL Server 2000 (GE-GUI13)

##### Virtuales VMWARE (GE-GUI09)

CVE-DOGC-B-17236019-2017

Web IIS (GE-GUI12)

Web Apache (GE-GUI11)

Windows (GE-GUI10)

Solaris (GE-GUI08)

HP-UX (GE-GUI27)

AIX (GE -GUI32)

Windows Server 2008 (GE-GUI41)

SAP Netweaver AS ABAP (GE-GUI45)

Guía de gestión de cuentas de administración de sistemas (GE-GUI20)

Guía de copias de seguridad (GE-GUI40)

Guía de eliminación segura de información en la reutilización o destrucción de soportes (GE-GUI44)

Guía de seguridad física de CPD

Documento de aceptación de obligaciones relativas a la seguridad de la información y la protección de datos de carácter personal

El personal de (...) está autorizado a utilizar los recursos de información del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, así como a acceder a sus instalaciones, siempre y cuando sea necesario para la prestación del servicio acreditado y siguiendo los términos y condiciones especificados a continuación.

#### Obligaciones

Los colaboradores que participen en la prestación del servicio estarán sujetos a la política, las normas y los procedimientos de seguridad del Departamento, y deberán respetar las siguientes obligaciones:

1. Mantener el deber de secreto para con la información a la que tengan acceso en el tiempo, incluso una vez finalizada la colaboración.
2. Proteger la información a la que tengan acceso por cualquier motivo durante la prestación del servicio. Esto incluye mantener la confidencialidad e integridad de la información y de los sistemas y aplicaciones a través de los que se accede y evitar la modificación o destrucción de esos datos.
3. Conocer las funciones y obligaciones del personal que presta servicio en el Departamento y los procedimientos y medidas que aplica en el desarrollo de sus funciones.
4. Cumplir los preceptos y principios que dispone la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y demás normativa aplicable en esta materia, de conformidad con los protocolos establecidos por el Departamento.
5. Facilitar, si procede, el ejercicio de los derechos ARCO de las personas interesadas siguiendo el protocolo elaborado a tal efecto por el Departamento.
6. Aplicar las medidas para ficheros de nivel alto según establece el Real decreto 1720/2007 para garantizar la protección de la información facilitada por el Departamento, y velar por el cumplimiento de la política, las normas, guías y procedimientos de seguridad dictados por el Departamento, así como, cuando sean de aplicación, los estándares del Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CTTI).
7. No utilizar la información ni los recursos informáticos para fines no previstos en la prestación del servicio.
8. No suministrar ni comunicar los datos personales a terceras personas, ni siquiera para su conservación, a menos que se cuente con la autorización expresa del Departamento.
9. No hacer copias, ni extraer la información a la que tenga acceso, a menos que sea imprescindible para la adecuada ejecución de las funciones asignadas por el Departamento y, por tanto, salvo que se disponga de la correspondiente autorización. Si la extracción supone el uso de soportes extraíbles o computadoras portátiles, la autorización únicamente permitirá su almacenamiento de forma cifrada.

CVE-DOGC-B-17236019-2017

10. Borrar cualquier archivo temporal que haya sido necesario generar en el desarrollo de sus atribuciones una vez finalice la razón por la cual fue creado.

11. No compartir las contraseñas con otras personas. El identificador y contraseña son personales e intransferibles.

12. Garantizar la confidencialidad de las credenciales, utilizando contraseñas que no sean fácilmente adivinables, cambiando la contraseña inicial asignada de forma temporal para la primera conexión al sistema, cambiando la contraseña periódicamente (cada tres meses) y ante cualquier sospecha de incidente de suplantación de la identidad de la persona usuaria.

13. Al finalizar la jornada laboral o durante ausencias prolongadas, mantener la mesa limpia de papeles y soportes, y guardar la documentación y los soportes en lugares seguros.

14. Cerrar o bloquear las sesiones activas en el ordenador (Ctrl + Alt + Supr) al abandonar temporalmente el puesto de trabajo, y apagarlo al finalizar la jornada.

15. No dejar sin recoger documentos confidenciales en los dispositivos de reproducción (fotocopiadoras, faxes, escáneres e impresoras).

16. Notificar a la unidad responsable del Departamento cualquier incidencia, anomalía o sospecha relacionada con la seguridad de la información. En caso de que la incidencia esté relacionada con el acceso a los sistemas de información, se comunicará inmediatamente al Servicio de Atención al Usuario del Departamento, llamando al 900 101 439.

17. Garantizar la adecuación al Esquema Nacional de Seguridad en los supuestos previstos en la Ley 11/2007, de administración electrónica: la tramitación electrónica con los ciudadanos y las relaciones interadministración.

18. Entregar cualquier copia o versión de la información disponible durante la prestación del servicio al concluir la colaboración. Cuando los equipos utilizados para la prestación del servicio no sean propiedad del Departamento, será necesario eliminar de estos equipos toda información, código o software propiedad de Departamento o la Generalidad de Cataluña, así como de cualquier soporte externo de información.

Descripción del servicio

Acepto las obligaciones descritas en el presente documento en relación con la ejecución del proyecto.

Lugar, fecha

Nombre y apellidos:

Nombre de la entidad:

Firma

Cláusula sobre el derecho de información de la entidad adjudicataria

(17.236.019)