

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONCERTACIÓ DE **XXX PLACES
RESIDENCIALS PER A GENT GRAN DEPENDENT A LA RESIDÈNCIA -----
DE ----- (**municipi**)**

Primera - Objecte

L'objecte del present concert és establir, per part de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials, les condicions i requisits necessaris per a l'atenció de **xxxx** places d'acolliment residencial per a persones grans amb dependència d'acord amb la "Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD)" a la residència ----- de (**municipi**), d'acord amb els criteris de la "Programació territorial 2008-2012".

Aquest concert serà d'aplicació a aquelles residències per a gent gran que a més de reunir totes les condicions assenyalades en aquest Plec compleixen els següents requisits:

- a) **La residència haurà d'estar inscrita en el Registre d'entitats, serveis i establiments socials del Departament d'Acció Social i Ciutadania, i en funcionament.**
- b) **L'entitat titular haurà de tenir subscrit un conveni de col·laboració amb l'ICASS pel Programa d'entitats col·laboradores per al servei sol·licitat en concertació, i estar en situació d'actiu.**
- c) **L'entitat no ha de tenir cap expedient sancionador en tràmit ni sancions pendents de liquidació. En cas d'haver-ne tingut cal que s'hagin esmenat les mancances que el van produir.**
- d) **L'entitat haurà d'oferir el total de places acreditades com a col·laboradores en el moment de la publicació d'aquest concurs.**

Aquest concert es regirà per la normativa general aplicable de l'Estat, de la Generalitat de Catalunya i de les disposicions de la Comunitat Europea que escaiguin, es tindrà en compte, d'una manera especial, el compliment de la legislació vigent en matèria de serveis socials de la Generalitat de Catalunya, així com el que s'estableix a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de "Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a las persones en situació de dependència".

Segona - Vigència

El concert s'aplicarà a partir de l'endemà del dia en què sigui signat fins el dia trenta-u de desembre de 2010 si bé aquest concert podrà ser prorrogat, d'acord amb el plec de clàusules administratives.

En cas de rescissió del concert, l'adjudicatari queda obligat a continuar la prestació del servei, amb les mateixes condicions i els mateixos termes pactats, per un període màxim de 4 mesos.

Tercera - Criteris i condicions en relació amb l'organització i el funcionament dels serveis de residència assistida per a persones grans dependents

A) Servei de residència assistida

Definició: Serveis d'acolliment residencial amb caràcter permanent o temporal, i d'assistència integral a les activitats de la vida diària per a persones grans amb dependències.

Destinataris : Persones grans dependents, que no tenen un grau d'autonomia suficient per realitzar les activitats de la vida diària, que necessiten constant atenció i supervisió i que les seves circumstàncies socials i familiars requereixen la substitució de la llar.

Objectius: Facilitar un entorn substitutiu de la llar adequat i adaptat a les necessitats d'assistència. Afavorir el manteniment o la recuperació del màxim grau d'autonomia personal i social.

La residència assistida presta els seus serveis les 24 hores del dia tots els dies de l'any.

El servei objecte d'aquest contracte per a la residència es concreta, entre d'altres, en les prestacions i actuacions següents:

a) Àrea assistencial: Comprèn les actuacions per a la realització de les activitats de la vida diària, l'atenció personal, la higiene individual, i les actuacions adreçades a la prevenció i la contenció del deteriorament físic i psíquic o social que afavoreixin el màxim grau d'autonomia i d'integració social, d'acord amb les necessitats de les persones usuàries.

b) Àrea d'integració i suport personal, familiar i social: Actuacions adreçades al suport personal, familiar i social, i a fomentar la interrelació amb familiars i amistats.

c) Àrea de serveis generals: Comprèn la neteja i bugaderia de l'aixovar del centre, l'allotjament, manutenció, bugaderia i repàs de la roba personal de les persones usuàries.

Per a la prestació dels serveis de residència assistida s'oferiran els següents serveis, bàsics i obligatoris, i serveis addicionals, a escollir per la persona usuària:

a) Serveis de caràcter bàsic:

- acolliment i convivència,
- manutenció
- atenció personal en les activitats de la vida diària
- higiene personal
- readaptació funcional i social
- recuperació del hàbits d'autonomia
- dinamització sociocultural
- activitats de lleure
- suport personal, social i familiar
- fisioteràpia (no de tractament sanitari per patologia aguda)
- seguiment i prevenció de les alteracions de la salut

b) Serveis addicionals al plec i opcionals per a la persona usuària:

- Reflexologia, massoteràpia, quiromassatge
- Logopèdia
- Braçalet identificatiu alarmit
- Hemeroteca
- Acompanyaments externs (visites mèdiques programades, compres etc.), préstecs ajuts tècnics o gestió de compres
- Perruqueria
- Podologia

Els serveis bàsics contemplats són els concertats i estaran sotmesos al règim de contraprestació de preus que determini la normativa vigent.

Els serveis addicionals al plec i opcionals per a la persona usuària que pot prestar l'entitat seran d'ús voluntari.

Els serveis addicionals al plec i opcionals per a la persona usuària hauran d'estar descrits per part de l'entitat, i figuraran els tipus de serveis que ofereix, i els contractats amb els usuaris o famílies segons el contracte assistencial.

Els serveis addicionals al plec i opcionals per a la persona usuària i els seus preus han de figurar en el tauler d'anuncis en un espai concorregut.

Els serveis addicionals al plec i opcionals per a la persona usuària o la prestació d'aquests, poden ser modificats, ampliat o suprimits, amb el vistiplau previ de l'ICASS, mitjançant comunicació a la persona gran, familiar de referència o representant legal i avís en el tauler d'anuncis

La persona gran o familiar de referència podrà reclamar al Servei d'Inspecció i Registre del Departament d'Acció Social i Ciutadania en cas de prestació inadequada d'aquests serveis.

Quarta – Accés als serveis de les persones grans dependents

4.1. L'ingrés a l'establiment de la persona gran dependent, es realitzarà un cop emesa la resolució del Programa Individual d'Atenció (en endavant PIA), que es notificarà al seu domicili, d'acord amb el que s'estableix a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de "Promoció de la Autonomia Personal i Atenció a las persones en situació de dependència",

També es podrà accedir d'acord amb la legislació vigent de serveis socials, i seran els serveis d'Atenció a Persones dels Serveis Territorials qui determinin les persones que n'han d'ocupar les places.

4.2. No hi haurà període de prova.

4.3. L'establiment ha de facilitar a la persona gran i a la seva família, abans del seu ingrés, el contracte assistencial i el reglament de règim interior.

4.4. L'ICASS, mitjançant els Serveis d'Atenció a Persones, situarà en llista d'espera a aquelles persones grans que ho sol·licitin. L'establiment ocuparà les places vacants disponibles del concert seguint l'ordre de la llista d'espera establerta per l'ICASS.

4.5. L'entitat ha de comunicar a l'ICASS, en el termini de 24 hores, mitjançant el sistema que l'Institut estableixi i per mitjans electrònics, les altes, les baixes, les absències amb reserva de plaça i la llista d'espera.

Cinquena – Recursos humans

5.1. - Per a la prestació dels serveis objecte d'aquest concert, l'establiment haurà de tenir els mitjans personals necessaris per cobrir l'horari i els objectius que s'estableixen en aquest plec de prescripcions tècniques.

En tot moment es garantirà la presència física continuada, tal i com s'estableix al Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

5.2- Requeriments mínims de professionals d'atenció directa:

Es considera personal d'atenció directa els auxiliars de gerontologia o equivalent, educador/a social, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, diplomad/da en treball social, diplomad/da en infermeria, metge/ssa, i psicòleg/loca.

El personal auxiliar de gerontologia, que presta el suport a les activitats de la vida diària, ha de tenir la formació adequada en aquest àmbit o bé l'acreditació de competència. Cas que no fos així l'empresa contractant es compromet a garantir aquesta formació.

El personal que presta atenció a les activitats de la vida diària, juntament amb el director tècnic i el responsable higienicosanitari seran personal de plantilla.

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

A) Servei de residència assistida.

La dedicació de professionals d'atenció directa caldrà que s'ajusti al grau de dependència que resulti de les places ofertades, i d'acord amb les ràtios següents:

		Hores/any/usuari		
		Grau I	Grau II	Grau III
Grup Gerocultors		420	450	580
Grup sanitari		54	105	115
	metge/essa	0	10	10
	diplomad/infermeria	37	60	70
	fisioterapeuta	17	35	35
Grup social		34	56	68
	Treballador/a social	17	17	17
	terapeuta ocupacional	0	5	17
	Educador/a social	17	17	17
	psicòleg/loca	0	17	17
total hores any		508	611	763
ràtio at. directa		0,28	0,34	0,42

Als efectes del càlcul d'hores es considera que els professionals dels establiments residencials es poden agrupar en el grup de gerocultors/res, grup sanitari (metge/essa, diplomad/da en infermeria i fisioterapeuta) i en grup social (treballador/a social, psicòleg, terapeuta ocupacional i educador/a social).

S'estableix un mínim d'hores de cobertura del 75% per a cada grup (no per a cada perfil professional). La resta d'hores s'adreçaran a l'atenció directa preferentment mitjançant els/les gerocultors/res. En cap cas això ha de suposar reducció del número d'hores global ni de ràtios.

Així mateix, per garantir el nivell assistencial s'estableix un percentatge mínim de dedicació anual, de cadascun dels professionals, del 50%.

La resta d'hores s'adreçaran a l'atenció directa mitjançant els gerocultors/res amb un import equivalent. En cap cas això ha de suposar reducció del número d'hores global ni de les ràtios de personal, tal i com s'assenyala al paràgraf anterior, si més no, tot el contrari, permetrà la formalització de contractes a jornada completa o a més dedicació, en la mesura de les necessitats del centre.

La ràtio exigida serà la mitja ponderada en funció del nivell d'intensitat d'atenció de les persones grans dependents. Serà exigible per a totes les places ocupades com a residència assistida estimant que les persones amb règim privat conserven la mateixa ponderació de nivells d'intensitat d'atenció.

5.3 - El director tècnic

L'establiment ha de comptar amb una persona responsable de la direcció tècnica amb capacitat professional. La figura del director tècnic o coordinador del centre serà fonamental perquè ha de conjugar la vessant tècnica dels tractaments i l'espontaneïtat del tracte que han de rebre els usuaris amb un suport psicològic adequat al personal treballador mantenint alhora l'estructura dinàmica del Centre,

El director tècnic dirigeix el servei d'atenció que han de rebre els usuaris amb independència que pugui dur a terme altres funcions d'organització i administratives.

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

Els directors tècnics dels serveis de centres residencials han d'estar en possessió d'una titulació mínima de diplomatur universitari de grau mitjà, preferentment, en l'àmbit de les ciències socials i de la salut.

Queden excepcionats de la previsió del paràgraf anterior aquells serveis residencials amb places col·laboradores que passin a règim de concertació, i que tinguin contractat un director/ra acollit a la disposició Transitòria Tercera del Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema Català de Serveis Socials, sempre i quan s'acrediti que ja era el director del servei a concertar amb data anterior a l'entrada en vigor de l'Ordre BEF/197/2004 de 2 de juny.

La seva dedicació, ha de ser com a mínim la prevista a l'article 20.3 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

El director tècnic a més de les funcions previstes a l'article 20 del Decret 284/96, de 23 de juliol, modificat per del Decret 176/2000, de 15 de maig, haurà de:

- a. Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts a la normativa vigent i els descrits en aquesta Ordre.

- b. Elaborar la memòria anual que li sol·liciti el Departament d'Acció Social i Ciutadania, en què s'avaluï, amb criteris objectius, el grau de qualitat dels serveis i el grau de satisfacció dels residents. Participar en l'avaluació i gestió del centre.
- c. Garantir durant les hores de prestació del servei una atenció integral de qualitat, amb confort i seguretat, per a la totalitat dels residents.
- d. Promoure la formació continuada i el reciclatge de tot el personal que presta serveis a l'establiment, facilitant l'accés a la formació. Garantir el compliment del contracte, del reglament de règim intern, les obligacions dels usuaris i la lliure voluntat d'ingrés o de permanència a l'establiment i el respecte als seus drets.
- e. Garantir el compliment del contracte, del reglament de règim intern, les obligacions dels residents i la lliure voluntat d'ingrés o de permanència dels residents a l'establiment i el respecte als drets dels residents.
- f. Donar resposta escrita a les queixes o als suggeriments que presentin per escrit els usuaris o les seves famílies. Informar a les famílies de tots els temes que els resultin del seu interès.
- g. Garantir la fiabilitat de les dades que sol·liciti el Departament d'Acció Social i Ciutadania.

5.4 - L'establiment ha de disposar d'un responsable higienicosanitari amb titulació idònia (metge o diplomad d'infermeria/ATS), que en garanteixi la correcta organització higienicosanitària.

Aquest responsable pot ser la mateixa persona que l'encarregada de la direcció, sempre que disposi de la titulació adequada o pot recaure en el personal que presta l'atenció sanitària. En aquest cas la seva dedicació s'ha de computar de manera conjunta, als efectes de la dedicació prevista a l'article 20.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials

El responsable higienicosanitari de l'establiment, a més del disposat a l'article 20.4 del Decret 284/96, modificat pel Decret 176/2000, s'obliga a :

- a. Supervisar i controlar tots els procediments terapèutics aplicables als usuaris, així com l'adequada distribució i manipulació dels medicaments per part dels curadors.
- b. Contribuir amb la direcció de l'establiment a la millora de la qualitat assistencial.
- c. Proposar les mesures destinades a prevenir el deteriorament físic i psíquic dels usuaris i fer-ne el seguiment.
- d. Dur un registre actualitzat d'usuaris amb incontinència d'esfínters i la mesura o dispositiu més idoni per a la seva correcta atenció.
- e. Dur un registre actualitzat d'usuaris amb nafres per decúbit, amb indicació de la causa originària, el tractament, la data d'aparició i la data de curació.
- f. Dur un registre actualitzat de caigudes dels usuaris.
- g. Contribuir al disseny dels programes de formació continuada del personal de l'establiment.

5.5 - L'atenció mèdica dels usuaris, quan sigui necessària, s'ha de proporcionar mitjançant els recursos comunitaris disponibles a aquest efecte en la respectiva àrea bàsica de salut, o bé per mitjans propis o subcontractats; en aquests casos, es garantirà la titulació adequada.

5.6 - Personal d'atenció indirecta

Es considera personal d'atenció indirecta el de bugaderia, cuina, neteja, manteniment, administració i direcció. La proporció persona/atès no podrà ser inferior al 0,12

Els serveis de neteja, bugaderia, cuina, manteniment i administració, s'han de proveir amb personal que no presti serveis d'atenció directa.

Per oferir els serveis generals (administració, cuina, bugaderia, neteja i manteniment), l'establiment haurà de disposar del personal i protocols necessaris.

L'entitat ha de prestar els serveis d'allotjament i d'alimentació dels residents; en conseqüència vetllarà per la distribució i l'acomodació dels residents en les habitacions, la neteja, la higiene, la supervisió de les mateixes, de les zones comunes, el rentat i el planxat de la roba dels residents, l'organització, l'emmagatzematge, la conservació i el servei dels diferents menjars.

El personal de cuina ha de comptar amb la formació necessària que li possibiliti unes pràctiques correctes d'higiene i manipulació dels aliments en la realització de les seves tasques. A aquests efectes, els director tècnic i el responsable higienicosanitari de l'establiment residencial han de garantir el compliment de la normativa.

5.7.- L'establiment ha de disposar i aplicar un programa anual de formació continuada i d'actualització en les tècniques d'atenció als residents, per als professionals en els seus diferents àmbits d'actuació.

5.8.- L'entitat assegurarà i es responsabilitzarà del compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, Seguretat Social i fiscal, sanitàries i de seguretat i salut laboral, com també de les que es promulguin durant la seva execució, així com la resta de condicions que s'especifiquen en el present plec de clàusules tècniques. Tanmateix, vetllarà i promocionarà la formació de tot el seu personal.

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

5.10. En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin els treballadors a causa de l'exercici de les seves tasques, l'entitat ha de complir allò que disposen les normes vigents sota la seva responsabilitat, sense que repercuteixi de cap manera en el Departament d'Acció Social i Ciutadania.

5.11. Es recomana establir convenis en pràctiques amb centres docents relacionats amb l'àmbit d'atenció a les persones usuàries.

5.12. Funcions del personal d'atenció directa:

Les funcions més rellevants d'aquests professionals, d'acord amb les recomanacions del Comitè d'Experts en formació de recursos humans en l'àmbit dels serveis socials, són:

Diplomat/-da en infermeria:

Les funcions més rellevants són:

- ✓ Promocionar la salut i la prevenció de la malaltia de les persones usuàries
- ✓ Valorar la persona a l'ingrés i elaborar el Pla d'atenció d'infermeria.
- ✓ Preparar, distribuir, administrar i fer el seguiment de la medicació i dels tractaments prescrits pel metge/essa.
- ✓ En cas de presentar-se una alteració de l'estat de salut d'una persona usuària, en absència del metge o metgessa del centre residencial, s'haurà de prendre les mesures adreçades a garantir una adequada atenció sanitària, d'acord amb el protocol establert



- en el centre.
- ✓ Identificar i oferir les atencions de confort, ajuda i la informació adient a la persona, família i persones de l'entorn en el procés de morir.
- ✓ Establir la comunicació interna entre els diferents torns de treball i registrar de forma escrita la informació necessària per tal de garantir la continuïtat assistencial.
- ✓ Fer el control i el seguiment de les sortides de les persones per visita mèdica (consultes externes i hospital) en coordinació amb la resta de l'equip.

Auxiliar de gerontologia

El personal auxiliar de gerontologia tindrà cura de les persones al seu càrrec i seran responsables de la seva atenció integral. Les funcions més rellevants són:

- ✓ Ajut a les persones usuàries per llevar-se, vestir-se, despullar-se, en la seva higiene personal del bany i en la utilització dels aparells d'ajuda (pròtesis, ortesis, cadira rodes, caminadors, bastons, etc.).
- ✓ Administració d'aliments a les persones usuàries en allò que no puguin efectuar per si mateixos, amb la correcta utilització dels mitjans tècnics (sonda nasogàstrica, etc.).
- ✓ Administració de medicació per via oral o tòpica, i realització de determinades cures, tot sota la supervisió del personal sanitari.
- ✓ Realització de canvis posturals amb la col·laboració del personal d'infermeria i ajut a les persones usuàries en els desplaçaments.
- ✓ Atenció i prevenció de problemàtiques en l'eliminació i control de la incontinència d'esfínters, sota les indicacions del personal sanitari.
- ✓ Acompanyament de les persones usuàries a l'exterior del centre quan sigui necessari.
- ✓ Formalització de la documentació i dels registres propis del centre de les actuacions efectuades a cada persona atesa i anotació de les observacions respecte al seu estat.
- ✓ Comunicació de totes les incidències i símptomes que afectin a la persona usuària que puguin tenir importància per a la resta de professionals de l'equip o puguin servir per millorar-ne l'atenció.

Terapeuta ocupacional

Les funcions més rellevants:

- ✓ Definir el programa d'intervenció de teràpia ocupacional vers la persona usuària; fer-ne la valoració, planificació, execució i avaluació.
- ✓ Informar, orientar i assessorar la persona usuària, família o persona de referència del programa d'intervenció.
- ✓ Establir pautes d'intervenció en les àrees ocupacionals (automanteniment, productivitat i temps lliure) per prevenir i millorar les disfuncions ocupacionals.
- ✓ Reforçar, mantenir i millorar els dèficits específics dels components d'execució (sensoriomotriu, cognitiu i psicosocial), mitjançant l'anàlisi i l'aplicació d'ocupacions seleccionades.
- ✓ Valorar, adaptar i fer el seguiment de les ajudes tècniques i/o adaptacions segons les necessitats de la persona (cadeira de rodes, ajudes a les transferències, adaptacions d'estris, de vestits, etc.) i dels seu entorn immediat, a fi de facilitar el seu màxim nivell d'autonomia (supressió de barreres arquitectòniques, prevenció de caigudes i riscos, ergonomia, etc.).
- ✓ Afavorir i facilitar un bon posicionament i control postural de cada persona atesa.
- ✓ Col·laborar amb l'equip interdisciplinari o la direcció del centre en les adaptacions de l'entorn de la persona atesa, amb la finalitat de fomentar l'accessibilitat, la prevenció de caigudes i riscos i la senyalització per compensar dèficits sensorials o cognitius.

- ✓ Formar el personal assistencial en tècniques específiques del seu àmbit d'actuació i orientar-lo sobre les activitats que pot dur a terme, segons les capacitats de cada persona usuària.

Educador/a Social

Les funcions més rellevants són:

- ✓ Dissenyar, executar i avaluar el Programa anual d'activitats socioculturals i educatives d'acord amb els objectius generals del centre, i adequar-ho al Pla individual d'atenció interdisciplinària (PIAI).
- ✓ Transmetre estratègies i eines que facilitin la relació i la comunicació interpersonal per a potenciar i mantenir les aptituds necessàries per a les activitats de la vida diària.
- ✓ Implicar les famílies i les persones de referència (amics, veïns, etc.) en la dinàmica del centre mitjançant el programa sociocultural i educatiu.
- ✓ Definir, crear i adaptar, conjuntament amb els terapeutes ocupacionals, les activitats i el material necessari per a dur a terme el programa socioeducatiu del centre, per col·laborar en el manteniment de les capacitats de la persona.
- ✓ Promoure la participació de les persones ateses en les activitats socioculturals i educatives de la població on està ubicat el centre.
- ✓ Vetllar per a la interrelació de les persones ateses a l'entorn immediat, mitjançant objectes significatius.

Psicòleg/Psicòloga

Les funcions més rellevants són:

- ✓ Fer l'avaluació psicològica de la persona en les vessants emocional, cognitiva i psicopatològica i elaborar el diagnòstic diferencial.
- ✓ Derivar la persona atesa al recurs assistencial pertinent quan no es pugui atendre adequadament en el centre i establir la coordinació necessària per tal de mantenir la continuïtat assistencial.
- ✓ Fer el tractament, la intervenció, el seguiment i la prevenció, si escau, de les àrees específiques que puguin estar afectades (emocional, relacional, cognitiva, conductual, psicològica) tant des del punt de vista individual com grupal.
- ✓ Fer la intervenció amb el familiar responsable de la persona usuària amb dificultats psicològiques.
- ✓ Atendre la persona usuària i a la seva família, en el procés d'atenció al dol i a la mort.
- ✓ Proporcionar pautes d'intervenció i orientació psicològica a l'equip interdisciplinari, en els casos que presenten una problemàtica psicològica, tant de manera individual com grupal.
- ✓ Formar el personal assistencial en tècniques específiques del seu àmbit d'actuació i orientar-lo sobre les activitats que pot dur a terme, segons les capacitats de cada persona usuària.

Fisioterapeuta

Les funcions més rellevants són:

- ✓ Fer la valoració de la persona en el moment del seu ingrés identificant els problemes, i establint els objectius terapèutics.
- ✓ Aplicar els tractaments i les tècniques adients de fisioteràpia, de manera individual o grupal.
- ✓ Revisar periòdicament l'estat funcional de les persones usuàries, fer l'avaluació dels objectius i dels tractaments aplicats i registrar-ho en el seguiment de la persona.
- ✓ Valorar i proposar la necessitat d'ajuts tècnics (cadira de rodes, caminadors...), i assessorar en la seva utilització de manera coordinada amb la resta de l'equip.



- ✓ Valorar, dissenyar, confeccionar, adaptar i fer el seguiment de les ortesi amb coordinació amb el/la terapeuta ocupacional, si escau.
- ✓ Elaborar les pautes d'adaptació a l'entorn de cada persona, tant en l'àmbit individual com comunitari, en col·laboració amb la resta de l'equip.
- ✓ Assessorar, supervisar i fer el seguiment al personal gerocultor/cuidador sobre les tècniques específiques indicades o contraindicades en cada cas, en coordinació amb el personal d'infermeria.
- ✓ Comprovar periòdicament l'adequació i el bon funcionament de la dotació mobiliària i dels aparells utilitzats en la prestació dels seus serveis.

Treballador/-a Social

Les funcions més rellevants són:

- ✓ Establir el primer contacte amb la persona gran, família o persona de referència per a identificar les expectatives i ajustar-les a la realitat del centre.
- ✓ Elaborar, executar i avaluar el programa d'acollida i d'intervenció de la persona gran i la família.
- ✓ Coordinar, quan sigui necessari, conjuntament amb el servei d'infermeria, l'acompanyament de les persones usuàries a consultes externes o a l'hospital i fer-ne el seguiment.
- ✓ Intervenir en situacions de pèrdues i conflicte de la persona atesa, en coordinació amb la resta de l'equip. Intervenir en l'acompanyament a la mort.
- ✓ Informar la persona i tramitar, si escau, sobre aspectes de tutela, el document de voluntats anticipades (testament vital), així com també registrar i garantir les darreres voluntats de les persones que ho hagin expressat.
- ✓ Fer els tràmits necessaris en cas d'alta (trasllat a una altra residència, al seu domicili o per defunció). En aquest darrer cas, s'actuarà quan no hi hagi familiars.

Metge/essa

Les funcions més rellevants són:

- ✓ Fer l'avaluació geriàtrica integral de la persona a l'ingrés i emplenar la història clínica i l'expedient assistencial, fer-ne el seguiment periòdic.
- ✓ Definir els objectius d'atenció mèdica periòdicament i determinar els nivells d'atenció que necessiti cada persona.
- ✓ Aplicar els programes de prevenció i promoció de la salut de les persones ateses al centre, en col·laboració amb altres professionals de l'equip interdisciplinari.
- ✓ Prescriure els tractaments específics (farmacològic, nutricional, de contenció...) i indicar les mesures a adoptar segons les necessitats individuals.
- ✓ Derivar la persona atesa al recurs assistencial pertinent quan no es pugui atendre adequadament en la residència i establir la coordinació necessària per tal de mantenir la continuïtat assistencial.
- ✓ Elaborar els informes mèdics que li siguin requerits en relació amb l'estat de salut de les persones usuàries del centre.
- ✓ Assessorar el personal assistencial en tot allò que pugui conduir a la millora de la qualitat de l'atenció prestada.
- ✓ Informar la direcció del centre i el/la professional responsable higienicosanitària de qualsevol circumstància que pugui comportar risc per a la salut del col·lectiu de les persones usuàries o de treballadors del centre i assessorar en la presa de mesures destinades a la prevenció o pal·liació dels seus efectes.

5.13. L'equip interdisciplinari estarà format pels professionals esmentats i el/la director/a tècnic/a, i ha de:

- ✓ Elaborar i fer el seguiment del Pla individual d'atenció interdisciplinària (PIAI). L'equip haurà de reunir-se, com a mínim, trimestralment per fer el seguiment del PIAI de cada persona usuària i sempre que hi hagi variació en l'estat biopsicosocial de la persona, i anualment per fer la revisió del mateix.
- ✓ Planificar, coordinar, fer el seguiment i l'avaluació de les tasques assistencials.
- ✓ Elaboració i revisió periòdica dels protocols assistencials del centre.
- ✓ Elaborar, dissenyar, supervisar i fer el seguiment del programa general d'activitats del centre.
- ✓ Participar en l'elaboració de la memòria anual d'activitats del centre i altres estudis i treballs, facilitant les dades relatives a l'àmbit de la seva competència.
- ✓ Participar en la elaboració del pla de formació
- ✓ Col·laborar i fer el seguiment del programa de voluntariat del centre.

Sisena- Obligacions de l'empresa per a tots els serveis contractats

L'establiment ha de complir les condicions funcionals establertes al Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

L'entitat resta obligada durant la vigència del contracte a:

6.1. Disposar de totes les autoritzacions, registres i catalogacions per l'exercici de la seva activitat, i abonar tots aquells impostos, gravàmens i arbitris que l'afectin.

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

6.3. Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre del Departament d'Acció Social i Ciutadania, i el seguiment de les prescripcions del present concert per part del Servei corresponent de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials.

6.4. Aportar a requeriment de l'ICASS i del Servei d'Inspecció i Registre del Departament d'Acció Social i Ciutadania la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística i els indicadors de gestió i altra documentació que es determini pel seguiment d'aquestes prescripcions i dels serveis que es presten a l'establiment.

6.5 - Comunicar per escrit al Servei d'Inspecció i Registre i al Servei de Recursos Aliens les modificacions que es puguin produir respecte a la situació administrativa i registral de l'Entitat o de l'establiment objecte del concert

6.6. Organitzar i gestionar, per sí mateixa, el servei objecte del contracte, de conformitat amb les indicacions i les directrius del Departament d'Acció Social i Ciutadania.

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

6.8. L'entitat ha d'elaborar i fer la implantació del pla d'emergència del centre. Aquest haurà de contenir la informació de la Guia per al desenvolupament del Pla d'Emergència contra incendis i d'evacuació en els locals i edificis (Ordre del Ministeri de l'Interior de 29 de novembre de 1984) i tenir en compte la Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya (DOGC 2410 de 29 de maig de 1997).

6.9. Aplicar amb rigor el projecte de funcionament presentat al procediment obert, que ha motivat l'adjudicació.

6.10. Disposar d'un reglament de règim intern, d'acord amb el que preveu el Decret 284/1996, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, i segons el model de l'ICASS que figura a l'annex 2 d'aquest Plec. Així mateix, el reglament de règim intern s'ha de lliurar a la persona usuària en el moment del seu ingrés, i s'ha d'exposar en un lloc ben visible de l'establiment.

6.11. Contractar i mantenir vigent una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei. La pòlissa es contractarà per sumes assegurades mínimes de 300.000 € per víctima i de 600.000 € per sinistre.

6.12. Disposar dels protocols establerts a l'article 18 del Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/96, de 23 de juliol, aplicats per al propi funcionament, que han de recollir la pràctica diària i real de l'establiment:

- a) Protocol d'acollida i adaptació
- b) Protocol per a la correcta atenció d'incontinències
- c) Protocol de caigudes
- d) Protocol de contenció
- e) Protocol de lesions per pressió
- f) Protocol de higiene de la persona usuària
- g) Protocol d'administració de medicació.
- h) Protocol de derivació d'urgències sanitàries

Així mateix, disposar dels següents protocols:

- a) Protocol de neteja que garanteixi la correcta higiene de l'establiment i el seu parament.
- b) Protocol de bugaderia que garanteixi la correcta neteja i el repàs de tota la roba personal i també de l'aixovar de l'establiment.
- c) Protocol d'alimentació que garanteixi una nutrició correcta, que sigui variat i que inclogui les diferents dietes que poden ser prescrites per ordre mèdica.
- d) Protocol d'acompanyament a la mort.
- e) Altres protocols addicionals per a l'atenció assistencial.

6.13. Disposar dels registres establerts a l'article 18 del Decret 284/96, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, degudament documentats i permanentment actualitzats:

- a) Registre de les persones ateses amb incontinència d'esfínters i mesura o dispositiu idoni per a la seva correcta atenció.
- b) Registre de les lesions per pressió, amb indicació de la causa originària, el tractament, la data d'aparició i la data de curació.
- c) Registre actualitzat de caigudes de les persones usuàries amb indicació de les circumstàncies i sistemes de prevenció d'aquestes.

- d) Registre actualitzat de les persones que requereixen mesures de contenció amb indicació de la mesura més idònia per dur-la a terme, prèvia prescripció mèdica, amb indicació de la durada i pautes de mobilització.
- e) Registre actualitzat de les activitats adreçades al manteniment de la higiene personal de les persones usuàries.
- f) Registre de medicació que ha de prendre la persona atesa, amb constància de la persona que l'administra.
- g) Registre del seguiment de la participació de les persones usuàries en el programa d'activitats on hi consti el nom dels que hi participin.

Així com:

- a) Registre d'altres i baixes(aquests darrers amb data i motivades). En cas de decés en l'establiment, es farà constar la causa primària i secundària la signatura del responsable sanitari.
- b) Cens de les persones usuàries, on consti el seu emplaçament a l'establiment

6.14. Disposar d'un tauler d'anuncis, en lloc visible, en el qual s'hi exposi:

- a) Autorització de l'establiment o servei.
- b) Reglament de règim interior.
- c) Organigrama de l'establiment, on es mostrin les diferents àrees funcionals i serveis de l'establiment, els seus responsables i la seva dependència organitzativa.
- d) Horari d'atenció a les persones usuàries i als seus familiars per part de la direcció tècnica i de la persona responsable higienicosanitària
- e) Drets i deures dels usuaris
- f) Horari d'informació als familiars dels responsables de les diferents àrees d'assistència.
- g) Horari de visites
- h) Horaris dels serveis generals (menjador, podologia, etc.)
- i) Programa anual d'activitats.
- j) Instruccions per a casos d'emergència.
- k) Tarifes de preus dels serveis opcionals.
- l) Avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació.

6.15. Prestar el servei de manutenció i menjador, d'acord amb les prescripcions mèdiques precises, especificades en el protocol d'alimentació. Així mateix, es publicarà en un lloc adient els menús programats per al mes següent, dividit per setmanes, de manera que les persones usuàries tinguin coneixement del menú del dia. La programació haurà de dur el vistiplau de la persona responsable higienicosanitària.

6.16. Establir els mecanismes d'informació i de participació de les persones usuàries o dels seus representants legals. Així mateix, es constituirà un Consell Assessor i de Seguiment com a òrgan de participació en el que hi seran representats l'entitat titular de l'establiment, els professionals responsables de les seves activitats i els usuaris o els seus representants legals (Decret 202/2009, de 22 de desembre, sobre òrgans de participació en els serveis socials).

6.17. Tenir a disposició de les persones usuàries i dels seus familiars els fulls normalitzats de reclamacions del Departament d'Acció Social i Ciutadania.

6.18. Establir un horari d'informació a la persona usuària, als familiars o persones obligades per part de la persona responsable de la direcció tècnica i del/la responsable higienicosanitari/ària.

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

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

6.21. Custodiar la correspondència, oficis i informes, tramitada entre el Departament d'Acció Social i Ciutadania i l'equipament social, com també tots els documents referents a les persones ateses.

6.22. Formalitzar, amb cadascuna de les persones usuàries, el corresponent contracte assistencial establert pel Departament d'Acció Social i Ciutadania, que recull el contingut obligatori de les parts.

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

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

6.24. Posar en coneixement del ministeri fiscal o de l'autoritat judicial, qualsevol cas d'existència de possibles causes d'incapacitació d'una persona (article 200 del Codi civil), d'acord amb les instruccions facilitades per l'ICASS.

6.25. Complir el contingut de les instruccions sobre la protecció de drets, la llibertat d'ingrés i la legislació dels presumptes incapaços.

6.26. En cas de pròrroga presentar, abans del 30 de juny de l'any següent a la signatura del contracte inicial, i els anys successius durant el període de vigència del contracte la memòria de funcionament de l'any anterior i l'auditoria econòmica, signada i validada.

L'ICASS podrà, en qualsevol moment, efectuar les comprovacions que consideri adients sobre la veracitat de la documentació presentada, així com comprovar el sistema de gestió o millora de la qualitat, tant pels seus propis òrgans com per part de la Inspecció de serveis socials, a sol·licitud de l'ICASS.

6.27.- L'entitat ha d'emprar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte. Així mateix, han d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de l'execució de les prestacions objecte del contracte.

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

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

6.28.- L'empresa contractista s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i a la normativa de desenvolupament, en relació a les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència d'aquest contracte.

La documentació i informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de l'execució de les prestacions derivades d'aquest contracte i que correspon a l'Administració contractant responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte.

Setena. Edifici i instal·lacions

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

7.2.- Els accessos a l'interior de l'establiment, a les distintes àrees i als serveis han d'estar adequadament senyalitzats per ajudar a l'orientació dels usuaris i les seves famílies o visitants.

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

7.4.- L'establiment residencial ha de disposar d'espais comuns de convivència, activitats diverses i visites, amb una superfície no inferior a 2m² per persona usuària, que han de ser amplis, ventilats i preferentment amb llum natural, així com espais específics per fisioteràpia (mínim 12 m²), despatx de professionals (mínim 12 m²), i una sala de visites (mínim 10 m²).

7.5.- Un 20% dels llits, com a mínim, han de ser adaptables a les diferents posicions anatòmiques i amb la possibilitat d'adaptar-hi baranes.

7.6.- L'establiment ha de disposar com a mínim d'un bany adaptat. Si l'establiment té més de trenta-cinc places, ha d'augmentar el nombre de banys adaptats en proporció equivalent. Els vàters i les dutxes han de tenir agafadors que permetin la incorporació dels residents.

7.7.- Les habitacions han de tenir ventilació i il·luminació naturals suficients així com disposar de dispositius per impedir, si cal, el pas de llum.

7.8.- Les habitacions han de disposar, per cada resident, d'un llit, un armari, una tauleta de nit, un llum de nit i un pilot nocturn.

Per tal de garantir el dret a la intimitat, en totes les habitacions, amb més d'un llit, ha d'haver separació entre llits mitjançant cortines.

Així mateix, el nombre de llits per habitació no podrà excedir de 2.

Excepcionalment, per aquells establiments amb places col·laboradores, i que passin a règim de concertació, el nombre de llits per habitació podrà ser de fins 3.

7.9.- Cada habitació i lavabo ha de tenir un dispositiu d'avís d'emergència connectat amb l'àrea del personal cuidador.

7.10.- La medicació ha d'estar degudament guardada en un armari o nevera quan calgui, fora de l'abast dels residents o visitants.

7.11.- L'establiment ha de disposar d'un magatzem de roba neta perfectament diferenciat i fora dels recorreguts de la roba bruta i de les deixalles de l'establiment.

7.12.- Per al bon funcionament de la gestió, caldrà que el centre disposi de l'equipament informàtic amb connexió a Internet que permeti el tractament adient de la documentació i la informació necessària i requerida per l'ICASS.

7.13.- L'establiment residencial ha de prohibir fumar en tot el centre excepte en zones habilitades. Aquests espais han d'estar diferenciats per fumadors de manera que quedi preservat el dret dels no fumadors.

Vuitena. Obligacions de l'Administració

L'Administració resta obligada durant la vigència del contracte a:

8.1.- Interpretar el contracte administratiu i resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa al seu compliment.

8.2.- Modificar per raons d'interès públic les característiques del servei contractat, com també suspendre'n l'execució, indemnitzant, si és el cas, pels danys i perjudicis causats, d'acord amb els termes establerts per la legislació de contractes del sector públic.

8.3.- Resoldre, per raons d'interès públic, el servei contractat dins els límits de la legislació de contractes del sector públic atenint-se a la legislació aplicable.

8.4.- Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per a restablir el bon ordre en l'execució d'allò pactat, en el supòsit que l'entitat incorri en actes i omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei o el compliment dels programes de treball, sens perjudici d'allò establert en la legislació de contractes del sector públic.

8.5.- Exercir la inspecció del servei: controlar i avaluar de forma permanent la gestió dels servei, la qualitat assistencial i els resultats. Avaluar les dades relatives a l'autonomia dels usuaris/àries.

8.6.- Dictar les ordres i les instruccions necessàries per al compliment del contracte.

8.7.- Comunicar a l'adjudicatari qualsevol deficiència que observi perquè sigui reparada.

8.8.- Aprovar el projecte de funcionament, el reglament de règim intern i la memòria anual de la gestió efectuada.

Novena. Règim Econòmic

Facturació :

9.1.- L'ICASS abonarà, prèvia presentació mensual de factures, per mesos vençuts i estades reals, inclosos tots els conceptes, el promig resultant d'aplicar el número de places i dependència segons els imports màxims següents:

Grau III, nivells 1 i 2 – 1.854,57 €/mes (sense IVA)

Grau II, nivells 1 i 2 – 1.582,40 €/mes (sense IVA)

Grau I, nivells 1 i 2 – 1.373,89 €/mes (sense IVA)

Estada en residència: €/mes (sense IVA)

La quantitat a pagar per l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials, per la totalitat de places de residència en el període de vigència del contracte, serà de **xxxxxxx** € (sense IVA); € IVA; € (IVA inclòs).

9.2.- Al efectuar-se la pròrroga anual del contracte, es revisarà el mòdul d'acord amb el grau de dependència de les persones que ocupen les places. Les valoracions hauran d'estar informades pels organismes competents de valoració i orientació, abans de la tramitació de la pròrroga del contracte, i en cap cas tindran efectes retroactius a la pròrroga.

9.3.- S'habilita l'entitat perquè pugui realitzar el copagament de l'aportació econòmica de les persones usuàries, per compte i en nom de l' Institut Català d'Assistència i Serveis Socials, en la quantia i límits legalment i reglamentàriament establerts. Les quantitats recaptades per l'entitat gestora en concepte d'aportacions de les persones ateses, seran deduïdes de la facturació que aquesta presenta a l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials.

9.4.- L'entitat lliurarà un rebut mensual a la persona usuària per l'import total, desglossat d'acord amb les diferents aportacions econòmiques.

Facturació de les places vacants i places reservades per absències

9.5.- Les places es facturaran per estades reals, tenint en compte el que estableix aquest plec quant a places vacants i reservades.

9.6.- Es considera plaça vacant aquella que quedi desocupada per baixa de la persona que l'ha ocupat fins aquell moment.

La plaça vacant es facturarà, des del dia següent a la producció de la baixa i fins un màxim de 30 dies al 100 % de la tarifa.

9.7.- Es considera plaça reservada aquella que una vegada ocupada per una persona usuària, no ho estigui realment, a causa d'absències forçoses transitòries o d'absències voluntàries no superiors al termini establert a la legislació vigent aplicable.

La plaça reservada es facturarà al 85% de la tarifa des del dia següent a la producció de l'absència amb reserva de plaça, i fins el termini establert a la legislació vigent.

9.8.- La producció d'una plaça vacant o reservada s'ha de comunicar el mateix dia de la seva producció, sens perjudici de la comunicació formalitzada.

9.9.- Comunicar qualsevol incidència que afecti a l'ajut que reben les persones usuàries, del programa, així com comunicar les baixes i les possibles absències de més de 15 dies.

9.10.- El termini de temps transcorregut entre la producció de la plaça vacant o reservada i la data real de la comunicació de la mateixa serà a càrrec de l'entitat.

Desena. Aportació de la persona usuària

10.1.- El copagament que realitzi la persona usuària per la prestació del servei, es farà segons el que estableix la legislació vigent de la Generalitat de Catalunya.

10.2.- La persona usuària resta obligada a efectuar la seva aportació econòmica fins el moment de la seva baixa definitiva del centre.

10.3.- La direcció tècnica de l'establiment haurà de vetllar pel compliment de la normativa pel que fa al rescabament de la part dels ingressos econòmics que pertoca aportar a la persona gran en concepte de contraprestació del servei corresponent, així com també col·laborarà amb l'ICASS per tal que la persona usuària compleixi aquest deure.

10.4.- L'entitat no està autoritzada a rebre cap tipus de pagament de les persones ateses, en compensació de les prestacions que realitzi, llevat dels serveis opcionals.

Onzena. Resolució del contracte

Serà causa de resolució del present contracte:

- la voluntat de les parts,
- la modificació de les circumstàncies que el van motivar,
- l'incompliment total o parcial dels pactes subscrits,
- l'incompliment de les disposicions legals d'aplicació,
- i en especial, la manca del nivell de qualitat del servei que ha servit de base per establir-lo.

Josep Farrés i Quesada
Subdirector general de Gestió de Recursos

Barcelona,

ANNEX 1

PAUTES A SEGUIR PER A LA PRESENTACIÓ DEL PROJECTE DE GESTIÓ PER A LA CONCERTACIÓ DE PLACES RESIDENCIALS PER A GENT GRAN DEPENDENT DE L'ESTABLIMENT DE

SOBRE B

1. OBJECTIU

1.1. Objectius generals i específics de cada servei.

2. RECURSOS HUMANS I ORGANITZACIÓ DEL TREBALL

.1. Plantilla de personal d'atenció directa i indirecta i organització del treball: distribucions de torns i horaris amb la planificació mensual de la presència diària del personal d'atenció directa, segons els models dels quadres de l'Annex IV.

2.2. Funcions detallades de tots els professionals.

3.3. Programa anual de formació, amb calendari detallat de les àrees, el personal destinatari, la durada dels cursos i nombre d'hores de formació destinades a cada treballador/a.

3. PLA INDIVIDUALITZAT D'ATENCIÓ INTERDISCIPLINÀRIA

3.1 Programa d'intervenció en els processos bàsics d'acollida, estada i comiat: abordatge interdisciplinari i d'aplicació del PIAI

3.2. Pla de comunicació i circuits per al desenvolupament de les actuacions internes i externes

4. PARTICIPACIÓ

4.1. Programa d'interrelació amb l'entorn: activitats i calendari

4.2. Mecanismes de participació individual i col·lectiva de les persones usuàries i dels seus familiars: processos i activitats.

4.3. Programa de voluntariat: objectius, contingut i activitats

5. PROGRAMA DE MILLORA DE LA QUALITAT

5.1. Programa de qualitat i de millora contínua. Indicadors de qualitat

5.2. Estudis de satisfacció de les persones usuàries i dels seus familiars. Valoració de resultats.

5.3. Sistemes de recollida de queixes i respostes. Valoració de resultats

6. AVALUACIÓ DE LA GESTIÓ

6.1 Quadre de comandament de la gestió integral del centre: variables quantitatives. Detall i descripció

6.2 Sistema d'avaluació dels objectius generals i específics del projecte de gestió i dels resultats generals del centre.



Així mateix caldrà presentar els següents annexos:

- I. Reglament de règim intern, d'acord amb el que preveu el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.
- II. Protocols d'acord amb el que s'estableix en el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig i els indicats al punt 6.12. d'aquest Plec de prescripcions tècniques.
- III. Registres d'acord amb el que s'estableix en el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig i els indicats al punt 6.13. d'aquest Plec de prescripcions tècniques.
- IV. Plantilla de personal, segons model adjunt (annex.1.2)

(L'entitat resta obligada a presentar el projecte de la gestió del centre objecte de concertació en un màxim de 30 a 40 pàgines, a dues cares, sense incloure els annexos).

A internet per cortesia de www.inforesidencias.com
on també trobaràs la calculadora de la dependència