

## ALTRES DISPOSICIONS

### DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS

**RESOLUCIÓ DSO/2883/2021, de 16 de setembre, per la qual s'inclouen a l'Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, els annexos que regulen les condicions d'execució i els criteris d'assignació per als serveis d'atenció diürna ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual o física, de residència per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o física, de residència assistida per a persones grans dependents i de centre de dia per a persones grans dependents.**

L'article 166 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya atribueix a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de serveis socials, que inclou, entre d'altres, la regulació i l'ordenació de l'activitat de serveis socials, i la regulació i l'ordenació de les entitats, els serveis i els establiments públics i privats que presten serveis socials a Catalunya.

En ús d'aquesta competència es va aprovar la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, que a l'article 2 configura un sistema públic de serveis socials, articulat a partir d'una Cartera de serveis socials, integrat pels serveis socials de titularitat pública i els de titularitat privada acreditats i concertats per l'Administració. Tots aquests serveis configuren conjuntament la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

L'article 70 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, estableix que les entitats d'iniciativa privada poden formar part de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, per la qual cosa han d'estar acreditades per l'administració competent en matèria de serveis socials, i que el procediment per atorgar-ne l'acreditació s'ha de regular reglamentàriament.

D'altra banda, la Directiva 2014/24/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de febrer de 2014, sobre contractació pública i per la qual es deroga la Directiva 2004/18/CE, estableix uns règims de contractació particulars per als serveis socials i altres serveis específics i reconeix una àmplia llibertat als estats membres per establir, sota els principis de publicitat, lliure concurrència i no-discriminació, el règim jurídic que considerin més adient a la naturalesa i finalitat d'aquests serveis, ja sigui de naturalesa contractual o no contractual.

D'acord amb el que preveu la Directiva esmentada, el Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública, prescriu a la disposició addicional tercera l'aplicació de fórmules no contractuals per a la gestió dels serveis socials. En aquest sentit, l'article 11.6 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, disposa que queda exclosa d'aquesta Llei la prestació de serveis socials per entitats privades, sempre que aquesta es faci sense necessitat de subscriure contractes públics, a través, entre altres mitjans, del simple finançament d'aquests serveis o la concessió de llicències o autoritzacions a totes les entitats que compleixin les condicions prèviament fixades pel poder adjudicador, sense límits ni quotes, i que aquest sistema garanteixi una publicitat suficient i s'ajusti als principis de transparència i no-discriminació.

Dins aquest marc normatiu, s'ha aprovat el Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, que respon a la necessitat de regular el règim jurídic de l'acreditació d'entitats de serveis socials privades exigible perquè puguin ser proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i també d'establir el règim jurídic del concert social i la gestió delegada com a sistema de provisió dels serveis socials de la Xarxa esmentada. Aquest sistema garanteix que les entitats de serveis socials compleixin els estàndards de qualitat exigibles de manera que, amb finançament, accés i control públics, i d'acord amb els principis de transparència, publicitat, concurrència, igualtat i no-discriminació, es pugui donar una resposta eficaç, àgil i adequada i de qualitat a les necessitats d'atenció personalitzada i integral de les persones, i alhora dotar el sector de seguretat jurídica i d'estabilitat i del reconeixement laboral i social necessari dels col·lectius professionals.

La disposició addicional segona del Decret 69/2020, de 14 de juliol, estableix que es faculta la persona titular del Departament competent en matèria de serveis socials perquè dicti les disposicions necessàries per desplegar i executar aquest Decret.

En aquest sentit, el 21 de desembre de 2020 es va publicar l'Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a

CVE-DOGC-A-21270027-2021

la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, que regula el règim jurídic de la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública mitjançant el concert social i la gestió delegada, i estableix els requisits que han de complir totes les entitats de serveis socials privades per tal que puguin concórrer lliurement per ser-ne proveïdores.

Aquesta Ordre consta d'una sèrie d'annexos en els quals es concreten les condicions funcionals i materials que s'han de complir en la prestació de diferents tipologies de serveis, en el marc de les disposicions del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, la Cartera de serveis socials i la normativa vigent.

La disposició addicional segona de l'Ordre esmentada habilita la persona titular del Departament competent en matèria de serveis socials per afegir a aquesta Ordre i modificar, mitjançant resolució, els annexos que regulen les condicions d'execució i els criteris de provisió per a cada tipologia de servei.

L'article 3.12.1 del Decret 21/2021, de 25 de maig, de creació, denominació i determinació de l'àmbit de competència dels departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, atribueix al Departament de Drets Socials les polítiques de serveis, prestacions i protecció socials.

D'acord amb l'article 10 i 12 del Decret 256/2021, de 22 de juny, de reestructuració del Departament de Drets Socials, es crea la Direcció General de Provisió de Serveis i se n'especifiquen les funcions.

Per tot el que s'ha exposat, en ús de les facultats que m'atorguen l'article 39.3 de la Llei 13/2008, de 5 de novembre, de la presidència de la Generalitat i del Govern, i la disposició addicional segona de l'Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública,

Resolc:

—1 Incloure els annexos següents que regulen les condicions d'execució i els criteris d'assignació de provisió per a les tipologies de servei, continuant la numeració dels annexos ja publicats:

Annex 29. Condicions d'execució i criteris de provisió dels serveis d'atenció diürna ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual o física: serveis de centre de dia de teràpia ocupacional, serveis de centre de dia de teràpia ocupacional amb auxiliar i serveis de centre de dia ocupacionals d'inserció, en règim de concert social.

Annex 30. Condicions d'execució i criteris de provisió del servei de centre residencial temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o física, en règim de concert social.

Annex 31. Condicions d'execució i criteris de provisió del servei de residència assistida per a persones grans dependents, en règim de concert social.

Annex 32. Condicions d'execució i criteris de provisió del servei de centre de dia per a persones grans dependents, en règim de concert social.

—2 Les condicions d'execució i criteris de provisió especificats als annexos 31 i 32 són de compliment obligatori per a les entitats que presten aquests serveis a les persones grans que tenen reconeguda una prestació econòmica vinculada a servei (PEVS).

Barcelona, 16 de setembre de 2021

Violant Cervera i Gòdia  
Consellera de Drets Socials

Annex 29

CVE-DOGC-A-21270027-2021

Condicions d'execució i criteris de provisió dels serveis d'atenció diürna ocupacional per a persones amb discapacitat intel·lectual o física: serveis de centre de dia de teràpia ocupacional, serveis de centre de dia de teràpia ocupacional amb auxiliar i serveis de centre de dia ocupacionals d'inserció, en règim de concert social

(En aquest annex s'inclouen els serveis de la Cartera de serveis socials següents:

1.2.6.2.4 Serveis de centres de dia ocupacionals per a persones amb discapacitat intel·lectual

1.2.6.2.4.1 Serveis de centres de dia de teràpia ocupacional (STO) per a persones amb discapacitat intel·lectual

1.2.6.2.4.1.1 Servei de centre de dia de teràpia ocupacional (STO) per a persones amb discapacitat intel·lectual

1.2.6.2.4.1.2 Servei de centre de dia de teràpia ocupacional (STO) per a persones amb discapacitat intel·lectual, amb auxiliar

1.2.6.2.4.2 Servei de centre de dia ocupacional d'inserció (SOI) per a persones amb discapacitat intel·lectual

1.2.6.3.4 Serveis de centres de dia ocupacionals per a persones amb discapacitat física

1.2.6.3.4.1 Serveis de centres de dia de teràpia ocupacional (STO) per a persones amb discapacitat física

1.2.6.3.4.1.1 Servei de centre de dia de teràpia ocupacional (STO) per a persones amb discapacitat física

1.2.6.3.4.1.2 Servei de centre de dia de teràpia ocupacional (STO) per a persones amb discapacitat física, amb auxiliar

1.2.6.3.4.2 Servei de centre de dia ocupacional d'inserció (SOI) per a persones amb discapacitat física)

## Primera

Definició, persones destinatàries, objectius i funcions

### Definició

Servei adreçat a facilitar a les persones destinatàries una atenció diürna de tipus rehabilitador per tal que puguin assolir, dins de les possibilitats de cada persona usuària i a través d'un Pla d'atenció individual, la integració social i laboral.

L'horari de prestació del servei és els dies laborables, de dilluns a divendres, de 9 h a 17 h.

Durant el mes de juliol, Setmana Santa i vacances de Nadal es permet l'horari intensiu del servei. El mes d'agost no es presta servei ordinàriament.

### Persones destinatàries

Les persones destinatàries del servei de centre de dia de teràpia ocupacional (STO) són persones amb discapacitat intel·lectual i/o física més grans de 16 anys, i que han acabat el corresponent període de formació, el grau de discapacitat de les quals és igual o superior al 65%, segons la valoració feta per l'equip de valoració i orientació (EVO) de referència, mitjançant l'aplicació de les taules publicades al Reial decret 1971/1999, de 23 de desembre, i que, de manera temporal o definitiva, no tenen capacitat productiva.

El servei de centre de dia ocupacional d'inserció (SOI) es configura com un servei propi dins de les diferents tipologies de serveis de centres ocupacionals, destinat a persones amb discapacitat més grans de 16 anys que han acabat el període de formació escolar, tenen capacitat productiva adequada per integrar-se en un centre especial de treball, però no estan integrades laboralment en aquest tipus d'empresa; i també està destinat a les persones amb discapacitat que reuneixen els requisits establerts a l'article 3 del Decret 279/1987, de 27 d'agost, pel qual es regulen els centres ocupacionals per a persones amb discapacitat, i l'Ordre de 28 de juliol de 1992, de desplegament del Decret esmentat.

## Objectius

L'objectiu del servei és assolir, dins les possibilitats de cada persona usuària, i a través d'un Pla d'atenció individual, la seva integració social i laboral, facilitant el pas, sempre que sigui possible, cap a fórmules més integradores a la comunitat.

## Funcions

Els serveis de centre de dia de teràpia ocupacional, en les seves modalitats de servei, han d'estar organitzats per atendre les funcions d'ajustament personal i social, que consisteixen en el conjunt d'activitats adreçades a la persona usuària que, amb participació directa d'aquesta, tenen per objecte una rehabilitació estructural de la persona i una millora de la relació amb el seu entorn cívic.

Pel que fa a les activitats pròpiament ocupacionals, el servei de centre de dia de teràpia ocupacional s'ha d'encarregar d'assumir funcions d'activitat terapèutica: tasques que evitin les ocupacions rutinàries o estèrils, per tal que la persona usuària pugui adonar-se de l'assoliment d'un resultat material i satisfactori.

Respecte a les activitats prelaborals, el servei de centre de dia ocupacional d'inserció inclou totes les tasques destinades a afavorir l'adquisició o el manteniment d'hàbits laborals i coneixements professionals que puguin facilitar la futura integració en l'àmbit laboral de la persona usuària.

D'acord amb el que s'estableix a l'article 13 del Decret 279/1987, de 27 d'agost, pel qual es regulen els centres ocupacionals per a persones amb discapacitat, quan, a conseqüència de tasques d'ocupació terapèutica que habilitin les persones usuàries en l'assoliment de tècniques productives previstes als programes individuals de rehabilitació, s'obtinguin productes susceptibles de venda o transacció econòmica, el seu fruit, amb descompte previ del cost dels materials emprats, ha de gratificar les persones usuàries per tal que puguin gaudir del resultat del seu esforç.

S'ha d'establir un Pla d'atenció individual per a cada persona usuària atesa, preparat pel personal tècnic del servei de centre de dia de teràpia ocupacional i supervisat pel centre d'atenció als discapacitats (CAD) de la zona. El Pla d'atenció individual s'ha de revisar bianualment.

## Segona

### Accés al servei

2.1 L'accés s'ha de produir d'acord amb els criteris establerts en la legislació vigent de serveis socials i són els respectius serveis d'atenció a les persones dels Serveis Territorials del Departament de Drets Socials o el Consorci de Serveis Socials de Barcelona els que, un cop valorat el tipus de servei i de plaça vacant, han de tramitar la derivació de la persona adequada al recurs.

Els accessos als serveis de persones amb discapacitat es fan a través del sistema d'atenció a persones amb discapacitat (SAD), des del qual s'envia una resolució comunicant l'accés tant a la persona usuària com al centre al qual ingressa.

A banda d'això, també s'ha d'emetre la resolució corresponent en el marc de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

El Departament de Drets Socials pot establir les mesures oportunes en cas que l'entitat es negui a acceptar els casos derivats.

En cas que l'establiment no tingui disponibilitat de places, n'ha d'informar el Servei Territorial corresponent per tal de procedir a buscar una plaça en un altre establiment adequat a les característiques de la persona sol·licitant i sempre en funció de l'orientació d'atenció diürna.

2.2 La valoració de la tipologia de recurs al qual podrà accedir la persona sol·licitant en funció de les seves característiques correspon als serveis de valoració i orientació dels centres d'atenció a persones amb discapacitat de la zona. Aquest procediment s'ha d'entendre separat i independent del que hi ha establert per al reconeixement del grau de discapacitat.

2.3 L'ingrés a l'establiment de la persona dependent comporta l'elaboració del Programa individual d'atenció (d'ara endavant, PIA), i la corresponent resolució i notificació, d'acord amb el que s'estableix a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

### Tercera

#### Drets i deures de les persones beneficiàries del servei

3.1 L'entitat està obligada a vetllar pel respecte dels drets de les persones usuàries reconeguts a la legislació i, especialment, els que recull la Llei 12/2007, de serveis socials.

Aquests drets, entre d'altres, són els següents:

- a) Dret a ser tractat, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.
- b) Dret a ser respectat pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- c) Dret a ser tractat amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions culturals, religioses o filosòfiques particulars.
- d) Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que el concerneixen.
- e) Dret a mantenir la privadesa mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies que no calgui que el personal o la resta de persones usuàries coneguin.
- f) Dret que se li tingui en compte la situació personal i familiar.
- g) Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i contestats.
- h) Dret a conèixer, tant la persona usuària com la seva família, aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal de l'establiment i la resta de persones usuàries, i que es respectin.
- i) Dret a rebre voluntàriament el servei social.
- j) Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per a la seva seguretat física o per a la de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades han de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona usuària.
- k) Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.
- l) Dret a accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat.

3.2 Garantir també els drets lingüístics de les persones usuàries, en els termes establerts per la normativa vigent aplicable i, particularment, el dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que triïn en llur condició de persones usuàries o consumidores de béns, productes i serveis.

3.3 La persona usuària i la seva família han d'observar les normes de funcionament i convivència i tenir cura de la seva pròpia salut, en els termes previstos en el contracte assistencial que ha de formalitzar l'entitat prestadora del servei, així com la resta de deures recollits a l'article 13 de la Llei 12/2007, de serveis socials, com ara:

Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.

Complir els acords i comprometre's amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.

Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.

Comparèixer davant l'Administració quan li sigui requerit.

Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes. Complir les normes del centre i respectar les instal·lacions.

Complir els altres deures que estableixi la normativa.

Complir les seves obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.

3.4 S'ha de donar publicitat al tauler d'anuncis dels drets i deures tant de l'entitat com de les persones usuàries.

## Quarta

### Recursos humans

4.1 Per a la prestació del servei, l'establiment ha de disposar dels mitjans personals necessaris per cobrir l'horari i els objectius que s'estableixen en aquest apartat, i garantir l'atenció de les persones usuàries.

En tot moment s'ha de garantir la presència física continuada, tal 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.

4.2 Tot el personal que l'entitat contracti per a l'acompliment d'aquesta prestació ha d'estar al seu càrrec, sens perjudici del que preveu el punt 4.8.

4.3 L'entitat resta obligada, pel que fa al personal que designi per a la prestació del servei, al compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, de Seguretat Social, fiscal, sanitària i de seguretat i salut laboral i protecció de dades, com també de les que es promulguin durant la seva execució, i la resta de condicions que s'especifiquen en aquest annex. Així mateix, ha de vetllar per la formació de tot el seu personal i promoure-la.

4.4 L'entitat és la responsable de la selecció i la formació del personal i de les activitats de reciclatge professional. En qualsevol cas, el personal d'atenció directa ha de ser seleccionat, com a condició bàsica, per la seva maduresa personal i ha de disposar d'una formació tècnica que cobreixi, com a mínim, els perfils professionals establerts a la plantilla de recursos humans.

4.5 L'entitat ha de disposar d'un programa anual de formació contínua i d'actualització sobre les tècniques d'atenció a les persones usuàries, adreçat als professionals de l'establiment en els seus diferents àmbits d'actuació, i aplicar-lo.

4.6 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'ha d'implantar un programa de prevenció de l'absentisme i de seguiment de les baixes.

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

4.8 L'entitat pot subcontractar la prestació de serveis sempre que es comuniqui al Departament de Drets Socials, a excepció dels serveis d'assistència a les activitats de la vida diària que efectui el personal cuidador/monitor i la direcció tècnica, que han d'estar en plantilla.

4.9 Requeriments mínims obligatoris de personal d'atenció directa en serveis de centre de dia de teràpia ocupacional (STO), serveis de centre de dia de teràpia ocupacional amb auxiliar (STOA) i serveis de centre de dia ocupacional d'inserció (SOI).

Es consideren personal d'atenció directa els professionals amb la titulació adient per donar atenció personal, psicològica i social, a més de la persona responsable de la direcció tècnica de l'equipament.

La ràtio mínima de personal d'atenció directa per assolir el model funcional ha de ser la que estableix el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011. En qualsevol cas, s'han de garantir les ràtios de personal durant totes les hores de prestació del servei.

Servei de centre de dia de teràpia ocupacional:

Monitors i monitores especialitzats, terapeutes ocupacionals o educadors i educadores especialitzats: 1 per cada 8 persones usuàries o fracció presents físicament durant la prestació del servei.

Personal de psicologia o pedagogia: 1 a jornada completa per cada 40 persones usuàries (l'atenció d'un d'aquests professionals s'ha de mantenir també quan el centre no arribi al nombre de persones usuàries esmentat, si bé en jornada proporcional a les hores globals d'estada de les persones usuàries; per sobre de les 40 persones usuàries, s'ha d'incrementar proporcionalment la presència dels professionals tècnics esmentats).

Treballador o treballadora social: 1 per cada 80 persones usuàries (l'atenció d'aquest professional s'ha de mantenir també quan el centre no arribi al nombre de persones usuàries esmentat, si bé en jornada proporcional a les hores globals d'estada de les persones usuàries; per sobre de les 80 persones usuàries, se n'ha d'incrementar proporcionalment la presència).

Servei de centre de dia de teràpia ocupacional amb auxiliar:

Monitors i monitores especialitzats, terapeutes ocupacionals o educadors i educadores especialitzats: 1 per

CVE-DOGC-A-21270027-2021

cada 8 persones usuàries o fracció presents físicament durant la prestació del servei.

Personal auxiliar de monitor (quan el servei de centre de dia de teràpia ocupacional atengui persones amb discapacitats greus, amb el grau que es determini segons el barem establert, s'ha d'incrementar el personal en una persona auxiliar de monitor per cada 8 persones ateses en les condicions esmentades) o fracció present físicament.

Personal de psicologia o pedagogia: 1 a jornada completa per cada 40 persones usuàries (l'atenció d'un d'aquests professionals s'ha de mantenir també quan el centre no arribi al nombre de persones usuàries esmentat, si bé en jornada proporcional a les hores globals d'estada de les persones usuàries; per sobre de les 40 persones usuàries, s'ha d'incrementar proporcionalment la presència del personal tècnic esmentat).

Treballador o treballadora social: 1 per cada 80 persones usuàries (l'atenció d'aquest professional s'ha de mantenir també quan el centre no arribi al nombre de persones usuàries esmentat, si bé en jornada proporcional a les hores globals d'estada de les persones usuàries; per sobre de les 80 persones usuàries, se n'ha d'incrementar proporcionalment la presència).

Servei de centre de dia ocupacional d'inserció:

Monitors i monitores especialitzats, terapeutes ocupacionals o educadors i educadores especialitzats: 1 en presència física per fins a 14 persones usuàries durant la prestació del servei. La dedicació d'aquest professional s'ha d'incrementar proporcionalment per cada fracció corresponent a tres persones usuàries més.

Personal de psicologia o pedagogia: 1 a jornada completa per cada 100 persones usuàries (quan el servei abasti més o menys persones cal ajustar proporcionalment la dedicació d'aquest tipus de professional).

Treballador o treballadora social: 1 a jornada completa per cada 100 persones usuàries (quan el servei abasti més o menys persones cal ajustar proporcionalment la dedicació d'aquest tipus de professional).

Així mateix s'ha d'aplicar el que s'estableix a l'annex 2 de l'Ordre BSF/127/2012, de 9 de maig, per la qual s'actualitzen el cost de referència, el mòdul social i el copagament, així com els criteris funcionals de les prestacions de la Cartera de serveis socials per a l'exercici 2012.

L'entitat també ha de disposar del personal necessari per a les tasques de serveis generals i, si escau, per oferir l'àpat i garantir el suport a l'alimentació.

4.10 El servei de centre de dia de teràpia ocupacional (STO) ha de tenir una persona responsable de la direcció tècnica. La persona responsable de la direcció tècnica ha de ser un professional amb titulació universitària, preferentment en l'àmbit de les ciències socials i de la salut, sens perjudici del que estableix 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.

La persona responsable de la direcció tècnica de l'establiment ha de vetllar pel respecte dels drets de les persones usuàries, reconeguts a la legislació, així com dels drets i deures de les persones usuàries descrits a l'apartat tercer de l'annex 29.

Per oferir els serveis generals, l'establiment ha de disposar del personal necessari. La ràtio mínima de personal administratiu i de personal de manteniment ha de ser de 40 h/100 persones usuàries o proporció equivalent, d'acord amb el que s'estableix al Decret 279/1987, de centres ocupacionals.

## Cinquena

### Obligacions de l'entitat

Pel que fa als serveis de centre de dia de teràpia ocupacional, serveis de centre de dia de teràpia ocupacional amb auxiliar i serveis de centre de dia ocupacional d'inserció, l'establiment ha de complir les condicions funcionals que estableix 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 les condicions funcionals i materials establertes al Decret 279/1987, de 27 d'agost, pel qual es regulen els centres ocupacionals per a persones amb discapacitats, i l'Ordre de 28 de juliol de 1992, de desplegament del Decret esmentat, així com el Decret 336/1995, de 28 de desembre, pel qual es regula el servei ocupacional d'inserció en els centres ocupacionals per a persones amb disminució.

Durant la vigència del concert social, l'entitat està obligada a:

5.1 Prestar el servei en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, d'acord amb els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions normatives que li

CVE-DOGC-A-21270027-2021

són aplicables.

5.2 Tenir contractada i mantenir una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei, per sumes assegurades mínimes de 300.000,00 euros per víctima i de 600.000,00 euros per sinistre.

5.3 Disposar de totes les autoritzacions necessàries per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i abonar tots els impostos, gravàmens i arbitris que afectin l'activitat.

5.4 Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Drets Socials i el seguiment de la prestació del servei per part del Servei de Recursos Aliens de la Direcció General de Provisió de Serveis (DGPSE), així com comunicar per escrit les modificacions que es puguin produir respecte a la situació administrativa i registral de l'entitat o de l'establiment objecte del concert social.

5.5 Comunicar al Departament de Drets Socials, amb posterioritat immediata al moment en què es produeixi, qualsevol incidència que afecti el servei que reben les persones usuàries, així com comunicar les baixes i les possibles absències de més de 20 dies.

5.6 Organitzar i gestionar per si mateixa el servei, de conformitat amb la normativa, les indicacions i les directrius del Departament de Drets Socials.

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

5.8 Aportar, a requeriment de l'Administració, la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística i els indicadors de gestió i altra documentació que es determini per al seguiment de la prestació del servei.

5.9 Complir estrictament el projecte de funcionament i de qualitat presentat per obtenir l'acreditació per ser proveïdora de la tipologia de servei objecte de provisió. Dur a terme les activitats necessàries per mantenir el màxim nivell d'integració social de les persones usuàries al centre, al seu entorn, en les seves relacions personals i familiars i en la seva relació amb la comunitat.

5.10 Elaborar, implantar, mantenir i revisar el Pla d'autoprotecció del centre o d'emergència, segons el cas, d'acord amb el Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.

5.11 Establir els mecanismes d'informació i de participació de les persones usuàries o dels seus representants legals i constituir, a més, un consell de participació d'acord amb el que es preveu al Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.

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

5.13 Custodiar la correspondència, els oficis i informes que es tramitin entre el Departament de Drets Socials i l'equipament social, i també tots els documents referents a les persones ateses.

5.14 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.

5.15 Complir el contingut de les instruccions sobre la protecció de drets, la llibertat d'ingrés i la legislació de les persones que tenen modificada la capacitat.

5.16 Disposar, per a cada servei, de la documentació indicada a continuació, i acreditar-la a requeriment de l'Administració:

a) la memòria de gestió,

b) els estats financers anuals auditats,

c) el justificant de pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'any en curs, així com la resta de documentació que li sigui requerida.

Aquesta documentació es pot requerir des de l'any següent a la formalització del concert social i en els anys successius durant el període de vigència.

La Direcció General de Provisió de Serveis pot efectuar, en qualsevol moment, les comprovacions que consideri adients sobre la veracitat de la documentació, així com comprovar el sistema de gestió o millora de la qualitat, tant pels seus propis òrgans com per mitjà de la Inspecció de Serveis Socials.

5.17 Aplicar la normativa en matèria de protecció del medi ambient, en l'execució de la prestació del servei.

5.18 Utilitzar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de la prestació del



CVE-DOGC-A-21270027-2021

servei com a entitat col·laboradora. Així mateix, ha d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que derivin de la prestació del servei.

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

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

5.19 Posar en coneixement de la Direcció General de Provisió de Serveis qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que l'entitat faci pel que fa a la prestació del servei.

5.20 Disposar d'un sistema informàtic per a la gestió integral del centre.

5.21 Incorporar la perspectiva de gènere en l'elaboració i la presentació del treball contractat, i evitar els elements de discriminació sexista de l'ús del llenguatge i de la imatge.

Garantir els drets de les persones lesbianes, gais, bisexuals, transgènere, intersexuals i queer, promoure'n la igualtat i erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

5.22 Comunicar al Departament de Drets Socials, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o de l'establiment.

5.23 Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que, si escau, tinguin lloc, inclosos els ocasionats pel personal i les persones usuàries durant el desenvolupament del servei.

5.24 L'entitat està obligada al compliment del que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), i a la normativa de desenvolupament, amb relació a les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència del concert social.

5.25 Complir les normes d'identificació visual en tota la documentació dels serveis titularitat del Departament de Drets Socials gestionats per una entitat, d'acord amb el que estableix el Programa d'identificació visual.

(<http://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/identitat-visual/>)

5.26 Adherir-se als principis ètics i de conducta als quals han d'adequar la seva activitat en la prestació dels serveis, d'acord amb les previsions que conté la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Qualsevol excepció a la normativa aplicable ha de ser autoritzada expressament pel Departament de Drets Socials.

## Sisena

### Organització funcional

6.1 L'establiment ha de complir les condicions funcionals que estableix 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; les del Decret 279/1987, de 27 d'agost, pel qual es regulen els centres ocupacionals per a disminuïts, i les del Decret 336/1995, de 28 de desembre, pel qual es regula el servei de centre de dia ocupacional d'inserció en els centres ocupacionals per a persones amb disminució.

6.2 Els serveis objecte del concert social han de 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, una còpia del qual s'ha de lliurar a les persones usuàries en el moment que ingressin, i que, a més, s'ha d'exposar en un lloc ben visible de l'establiment.

6.3 D'acord amb el que estableix el Decret 284/1996, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, s'ha de disposar d'un tauler d'anuncis, en lloc visible, en el qual s'exposi:

a) L'autorització de l'establiment o servei.

b) El reglament de règim intern.

CVE-DOGC-A-21270027-2021

- c) L'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) L'horari d'atenció a les persones usuàries i als seus familiars per part de la direcció tècnica.
- e) Els drets i deures de les persones usuàries.
- f) L'horari d'informació als familiars de les persones responsables de les diferents àrees d'assistència.
- g) L'horari de visites.
- h) L'organització horària dels serveis generals que es presten, com els horaris dels serveis de menjador o de podologia.
- i) El calendari setmanal i mensual amb l'horari de les activitats.
- j) Les instruccions per a casos d'emergència.
- k) Tarifa de preus actualitzada i els preus dels serveis opcionals.
- l) Un avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació i sobre la possibilitat de reclamar directament al Departament de Drets Socials.
- m) El calendari anual d'activitats.
- n) Qualsevol altra instrucció o notificació dictada per l'Administració de la qual s'hagi ordenat la publicació al tauler.

6.4 Per a cada persona usuària s'ha de confeccionar un programa individual de rehabilitació, ajustat a les necessitats globals de la persona, explicat en un dossier en el qual s'han de registrar els informes, les avaluacions i el programa. En el moment de l'ingrés s'ha de fer una valoració completa. El PIR s'ha de revisar bianualment.

6.5 Elaborar un programa d'activitats, amb calendari, mètodes, tècniques d'execució i sistemes d'avaluació, adreçades a la prevenció, detecció, tractament i contenció del deteriorament físic, psíquic i social, així com per al manteniment del màxim nivell d'integració social de la persona usuària, en el seu entorn, en les seves relacions personals i familiars i en la seva relació amb la comunitat, d'acord amb el Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000.

6.6 Tenir a disposició de les persones usuàries i dels seus familiars els fulls normalitzats de reclamacions del Departament de Drets Socials.

6.7 Tots els serveis han de disposar d'un llibre de registres assistits, d'acord amb el Decret 284/1996, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

6.8 Formalitzar, amb cadascuna de les persones usuàries, el corresponent contracte d'assistència personal establert pel Departament de Drets Socials, que recull el contingut obligatori de les parts, d'acord amb el Decret 279/1987, de 27 d'agost, pel qual es regulen els centres ocupacionals per a disminuïts; el Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000, i l'Ordre de 28 de juliol de 1992, on queda detallat el contingut del contracte.

En qualsevol cas, pel que fa a les persones usuàries, les condicions del contracte d'assistència personal prevalen sobre el contingut del reglament de règim intern del centre.

6.9 D'acord amb el Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials, ha d'existir un consell de participació.

6.10 D'acord amb l'article 11 del Decret 279/1987, de 27 d'agost, caldrà que es faci una coordinació dels centres ocupacionals amb altres serveis socials especialitzats i amb centres especials de treball.

Setena

Edifici i instal·lacions

7.1 L'establiment i/o els serveis han de complir la normativa vigent en matèria d'edificació, instal·lacions i seguretat.

7.2 L'establiment i/o els serveis han de complir les normes sobre l'accessibilitat i la supressió de barreres arquitectòniques aplicables als edificis d'ús públic. Els accessos a l'establiment i els recorreguts principals

CVE-DOGC-A-21270027-2021

interiors han d'estar adaptats a la utilització per part de persones amb mobilitat reduïda.

7.3 L'establiment i/o els serveis han de complir amb les condicions materials específiques que preveu el punt 5.2.2.2 de l'annex 1 del Decret 205/2015, de 15 de setembre, on es regulen les condicions materials mínimes dels establiments on es presten serveis socials.

7.4 La medicació ha d'estar degudament guardada en un armari o, quan calgui, a la nevera, fora de l'abast de les persones usuàries o persones visitants.

## Vuitena

### Facultats de l'Administració

Durant la vigència del concert social, el Departament de Drets Socials té les facultats següents:

8.1 Interpretar el marc normatiu i la regulació en matèria de serveis socials 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 objecte del concert social, 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 vigent.

8.3 Resoldre, per raons d'interès públic, el servei objecte del concert social dins els límits de la legislació aplicable.

8.4 Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per 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 funcionament normal del servei o el compliment dels programes de treball, sens perjudici del que estableix la legislació vigent.

8.5 Exercir el seguiment del servei: controlar i avaluar de manera permanent la gestió del servei, la qualitat assistencial i els resultats. Avaluar les dades relatives a l'autonomia de les persones usuàries.

8.6 Dictar les ordres i les instruccions necessàries per al compliment del concert social.

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

8.8 Verificar i comprovar el projecte de funcionament, el reglament de règim intern i la memòria anual de la gestió efectuada, perquè s'adeqüin a les línies d'actuació de la Direcció General de Provisió de Serveis.

8.9 Sol·licitar a l'entitat tota la documentació necessària per comprovar la bona marxa i el funcionament de l'equipament, així com la relativa al personal que presta o ha prestat els seus serveis.

8.10 Aplicar les sancions que la Inspecció de Serveis Socials determini en exercici de les seves funcions, per l'incompliment de l'article 92 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

## Novena

### Règim econòmic

9.1 El preu, segons la tipologia de servei, és el cost de referència que estableixen la Cartera de serveis socials o les disposicions que s'han dictat a aquest efecte.

9.2 El sistema de facturació és determinat pel Departament de Drets Socials.

## Desena

### Aportació de la persona usuària

10.1 Els serveis ocupacionals d'atenció diürna, regulats en aquest annex, no estan subjectes a copagament.

10.2 L'entitat no està autoritzada a rebre cap tipus de pagament de les persones ateses en compensació de les prestacions que dugui a terme, llevat dels serveis opcionals, i el servei de menjador i el transport.

10.3 La utilització dels serveis opcionals per la persona beneficiària del servei s'abonen directament a l'entitat. L'entitat ha de lliurar la corresponent factura per la prestació d'aquest servei i conservar-ne còpia.

CVE-DOGC-A-21270027-2021

10.4 Els preus dels serveis opcionals per a la persona usuària, si n'hi ha, s'han d'ajustar als que fixa anualment el Departament de Drets Socials i s'han de comunicar al tauler d'anuncis del centre.

#### Onzena

Criteris de provisió del servei d'atenció diürna ocupacional (servei de centre de dia de teràpia ocupacional, servei de centre de dia de teràpia ocupacional amb auxiliar i servei de centre de dia ocupacional d'inserció) per a persones amb discapacitat intel·lectual o física, en règim de concert social, de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de protecció social

Les entitats proveïdores, sens perjudici d'haver estat acreditades per ser proveïdores d'aquesta tipologia de servei, han de presentar una proposta o oferta de millora tècnica i han de presentar també una proposta de millores de qualitat, puntuables automàticament, per poder ser beneficiàries de la provisió del servei.

Els criteris d'assignació que s'apliquen puntuen tenint en compte la valoració de conceptes especificats en les convocatòries de provisió de concert social.

#### Annex 30

Condicions d'execució i criteris de provisió del servei de centre residencial temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o física, en règim de concert social

(En aquest annex s'inclouen els serveis de la Cartera de serveis socials següents:

1.2.6.2.3.3 Serveis de centre residencial temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual

1.2.6.2.3.3.1 Servei de centre residencial temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport extens

1.2.6.2.3.3.2 Servei de centre residencial temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport extens (trastorns de conducta)

1.2.6.2.3.3.3 Servei de centre residencial temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport generalitzat

1.2.6.2.3.3.4 Servei de centre residencial temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport generalitzat (amb problemes de salut o de salut mental afegits)

1.2.6.3.3.3 Serveis de centre residencial temporal o permanent per a persones amb discapacitat física

1.2.6.3.3.3.1 Servei de centre residencial temporal o permanent per a persones amb discapacitat física amb necessitat de suport extens

1.2.6.3.3.3.2 Servei de centre residencial temporal o permanent per a persones amb discapacitat física amb necessitat de suport generalitzat)

#### Primera

Definició, persones destinatàries, objectius i funcions

#### Definició

Els serveis de centre residencial temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o física són un servei substitutori de la llar i d'assistència integral a les activitats bàsiques de la vida diària per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o física amb diferents necessitats de suport.

Aquest servei inclou, també, l'atenció diürna, tant en l'aspecte de l'ajustament personal com en el de la

CVE-DOGC-A-21270027-2021

integració sociolaboral, la prevenció i promoció de la vida independent i el suport a les famílies.

Els establiments on es prestin serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat poden proveir les diferents intensitats de suport sempre que compleixin les condicions funcionals i materials requerides per a cadascun d'ells.

#### Persones destinatàries

Les persones destinatàries del servei són les persones amb discapacitat intel·lectual o física, amb diferents necessitats de suport.

Aquest servei es presta de manera personalitzada, en atenció a la necessitat de la persona amb discapacitat, per tal d'afavorir-ne la independència en l'entorn social. Els nivells de suport són en funció de les necessitats d'atenció de cada persona i es valoren tant aspectes relatius a les habilitats i capacitats personals com els relatius a les alteracions físiques o als trastorns de conducta.

#### Objectius

Facilitar un entorn substitutiu de la llar adequat i adaptat a les necessitats d'assistència al conjunt de les activitats de la vida diària, atenent les necessitats individuals de rehabilitació i terapèutiques.

Proporcionar una bona qualitat de vida a les persones usuàries i atendre totes les necessitats individuals de la persona, mitjançant els tractaments corresponents.

Afavorir el manteniment o la recuperació del màxim grau d'autonomia personal i social.

#### Funcions:

La residència ha de prestar els seus serveis les 24 hores del dia, cada dia de l'any, i ha de garantir sempre l'assistència mèdica i sanitària.

#### Serveis bàsics

Els serveis de centre residencial per a persones amb discapacitat física o intel·lectual han d'oferir els serveis bàsics d'acord amb la normativa vigent i concretament:

1. Allotjament.
2. Acolliment i convivència.
3. Manutenció.
4. Supervisió i suport per a la cura personal i les activitats de la vida diària:
  - 4.1 Supervisió i suport per als àpats (fer servir coberts i estris, utilitzar gerres i gots, tallar la carn, etc.) i provisió del material necessari per als àpats: estris adaptats...
  - 4.2 Serveis de bugaderia i de repàs de la roba personal.
  - 4.3 Administració de la medicació.
  - 4.4 Contenció en situació de crisi.
5. Provisió de productes d'higiene personal bàsics i de tots els estris de caràcter genèric necessaris per a la higiene personal (gel, xampú, pasta de dents, crema hidratant, maquineta d'afaitar d'un sol ús, etc.).
6. Atenció a la salut.
7. Trasllat mèdic d'urgències amb acompanyament.
8. Foment de les relacions de convivència (interpersonals i socials) i de relació amb l'entorn.
9. Foment dels hàbits d'autonomia personal, d'autoprotecció i de conducta.

CVE-DOGC-A-21270027-2021

10. Suport psicopedagògic (programa individual, desenvolupament i manteniment de les activitats de la vida diària, dinamització sociocultural, activitats de lleure).
11. Foment de l'oci i del lleure.
12. Assessorament i supervisió.
13. Assessorament i suport per a la gestió de l'adquisició d'ajuts tècnics.
14. Atenció conductual.

#### Serveis opcionals

S'entén que són serveis opcionals tots els que no estan inclosos a l'apartat anterior, que no són necessaris per proveir els serveis que es presten i als quals la persona amb discapacitat o la seva família poden optar voluntàriament i individual perquè li siguin facilitats o no:

1. Tots els que no formen part del programa d'activitats.
2. Préstec d'ajuts tècnics.
3. Productes personals com ulleres, roba, màquina d'afaitar, etc.
4. Transport per dur a terme activitats que no formin part dels serveis bàsics.
5. Assistència jurídica.
6. Acompanyament per fer gestions i visites.

I, en general, tots els serveis que no estan inclosos a l'apartat de serveis bàsics i que no són necessaris per proveir aquests serveis bàsics.

Els serveis opcionals actualitzats han d'estar a disposició de la Subdirecció General de Gestió de Recursos de la Direcció General de Provisió de Serveis (DGPSE), que pot supervisar-ne l'adequació, i se'ls ha de donar la publicitat interna corresponent (com a mínim, al tauler d'anuncis).

#### Segona

##### Accés al servei

2.1 L'accés s'ha de produir d'acord amb els criteris establerts en la legislació vigent de serveis socials i són els respectius serveis d'atenció a les persones dels Serveis Territorials del Departament de Drets Socials o el Consorci de Serveis Socials de Barcelona els que, un cop valorat el tipus de servei i de plaça vacant, han d'orientar la derivació de la persona adequada al recurs.

Els accessos als serveis de persones amb discapacitat es fan a través del sistema d'atenció a persones amb discapacitat (SAD), des del qual s'envia una resolució comunicant l'accés tant a la persona usuària com al centre al qual ingressa.

A banda d'això, també s'ha d'emetre la resolució corresponent en el marc de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

El Departament de Drets Socials pot establir les mesures oportunes en cas que l'entitat es negui a acceptar els casos derivats.

En cas que l'establiment no tingui disponibilitat de places, n'ha d'informar el Servei Territorial corresponent per tal de procedir a buscar una plaça en un altre establiment adequat a les característiques de la persona sol·licitant i sempre en funció de l'orientació residencial.

2.2 La valoració de la tipologia de recurs al qual podrà accedir la persona sol·licitant en funció de les seves característiques correspon als serveis de valoració i orientació dels centres d'atenció a persones amb discapacitat de la zona. Aquest procediment s'ha d'entendre separat i independent del que hi ha establert per al reconeixement del grau de discapacitat.

2.3 L'ingrés a l'establiment de la persona dependent comporta l'elaboració del Programa individual d'atenció (d'ara endavant, PIA), i la corresponent resolució i notificació, d'acord amb el que s'estableix a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

### Tercera

#### Drets i deures de les persones beneficiàries del servei

3.1 L'entitat ha de complir la normativa vigent aplicable pel que fa a la llibertat d'ingrés en establiment residencial i la protecció de les persones que tenen modificada la capacitat, així com les instruccions que dicti el Departament de Drets Socials a aquests efectes.

3.2 L'entitat està obligada a vetllar pel respecte dels drets de les persones usuàries reconeguts a la legislació i, especialment, els que recull la Llei 12/2007, de serveis socials. Aquests drets, entre d'altres, són els següents:

- a) Dret a ser tractat, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.
- b) Dret a ser respectat pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- c) Dret a ser tractat amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions culturals, religioses o filosòfiques particulars.
- d) Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que el concerneixen.
- e) Dret a mantenir la privadesa mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies que no calgui que el personal o la resta de persones usuàries coneguin.
- f) Dret que se li tingui en compte la situació personal i familiar.
- g) Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i contestats.
- h) Dret a conèixer, tant la persona usuària com la seva família, aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal de l'establiment i la resta de persones usuàries, i que es respectin.
- i) Dret a rebre voluntàriament el servei social.
- j) Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per a la seva seguretat física o per a la de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades han de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona usuària.
- k) Dret a considerar com a domicili propi l'establiment residencial on viu i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- l) Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.
- m) Dret a accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat.

3.3 Garantir també els drets lingüístics de les persones usuàries, en els termes establerts per la normativa vigent aplicable i, particularment, el dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que triïn en llur condició de persones usuàries o consumidores de béns, productes i serveis.

3.4 La persona usuària i la seva família han d'observar les normes de funcionament i convivència i tenir cura de la seva pròpia salut, en els termes previstos en el contracte assistencial que ha de formalitzar l'entitat prestadora del servei, així com la resta de deures recollits a l'article 13 de la Llei 12/2007, de serveis socials, com:

Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.

Complir els acords i comprometre's amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.

Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.

Comparèixer davant l'Administració quan li sigui requerit.

Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.

Complir les normes del centre i respectar les instal·lacions.

Complir els altres deures que estableixi la normativa.

Complir les seves obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.

3.5 S'ha de donar publicitat al tauler d'anuncis dels drets i deures tant de l'entitat com de les persones usuàries.

#### Quarta

##### Recursos humans

4.1 Per a la prestació del servei, l'establiment ha de disposar dels mitjans personals necessaris per cobrir l'horari i els objectius que s'estableixen en aquest apartat, i garantir l'atenció de les persones usuàries.

En tot moment s'ha de garantir la presència física continuada, tal 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.

4.2 Tot el personal que l'entitat contracti per a l'acompliment d'aquesta prestació ha d'estar al seu càrrec, sens perjudici del que preveu el punt 4.8.

4.3 L'entitat resta obligada, pel que fa al personal que designi per a la prestació del servei, al compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, de seguretat social, fiscal, sanitària i de seguretat i salut laboral i protecció de dades, com també de les que es promulguin durant la seva execució, i la resta de condicions que s'especifiquen en aquest annex. Així mateix, ha de vetllar per la formació de tot el seu personal i promoure-la.

4.4 L'entitat és la responsable de la selecció i la formació del personal i de les activitats de reciclatge professional. En qualsevol cas, el personal d'atenció directa ha de ser seleccionat, com a condició bàsica, per la seva maduresa personal i ha de disposar d'una formació tècnica que cobreixi, com a mínim, els perfils professionals establerts a la plantilla de recursos humans.

4.5 L'entitat ha de disposar d'un programa anual de formació contínua i d'actualització sobre les tècniques d'atenció a les persones usuàries, adreçat als professionals de l'establiment en els seus diferents àmbits d'actuació, i aplicar-lo.

4.6 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'ha d'implantar un programa de prevenció de l'absentisme i de seguiment de les baixes.

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

4.8 L'entitat pot subcontractar la prestació de serveis sempre que es comuniqui al Departament de Drets Socials, a excepció dels serveis d'assistència a les activitats de la vida diària que efectui el personal cuidador, la direcció tècnica i el personal responsable higienicosanitari, que han d'estar en plantilla.

4.9 Requeriments mínims dels professionals d'atenció directa:

Es consideren personal d'atenció directa els professionals amb titulació adient per donar l'atenció personal, sanitària, psicològica i social, a més de la persona responsable de la direcció tècnica de l'equipament.

Funcions del personal d'atenció directa:

Pel que fa a les persones professionals d'atenció directa, els perfils professionals i aptitudinals, la titulació mínima d'accés i la formació teoricopràctica específica necessària estan recollides al document de recomanacions del Comitè d'Expertes i Experts en Formació en l'Àmbit de Serveis Socials i es poden trobar al web del Departament de Drets Socials.

[https://dretssocials.gencat.cat/ca/serveis/recursos\\_per\\_a\\_professionals/04\\_comite\\_d\\_experts/perfils\\_professionals/03\\_atencio\\_a\\_persones\\_amb\\_discapacitat/](https://dretssocials.gencat.cat/ca/serveis/recursos_per_a_professionals/04_comite_d_experts/perfils_professionals/03_atencio_a_persones_amb_discapacitat/)

4.9.1 Ràtio de personal necessària de serveis de centre residencial per a persones amb discapacitat intel·lectual o física segons la intensitat de suport

La ràtio mínima de personal d'atenció directa per assolir el model funcional, segons la intensitat de suport, ha de ser la que s'estableix a l'annex 2 del Decret 318/2006, de 25 de juliol, dels serveis de centre residencial per



CVE-DOGC-A-21270027-2021

a persones amb discapacitat, i d'acord amb el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials per al període 2010-2011.

Així mateix, és aplicable el que s'estableix a l'annex 2 de l'Ordre BSF/127/2012, de 9 de maig, per la qual s'actualitzen el cost de referència, el mòdul social i el copagament, així com els criteris funcionals de les prestacions de la Cartera de serveis socials per a l'exercici 2012, sempre que es mantingui la presència de tots els grups professionals.

Servei de centre residencial temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual

S'ha de disposar d'una atenció global, mínima, de personal d'atenció directa de:

a) Suport extens (1.307 hores / persona usuària / any), amb la següent distribució de professionals: la persona responsable de la direcció tècnica, 1/60; el treballador o la treballadora social, 1/240; el personal de psicologia o pedagogia, 1/30; el personal de psiquiatria o neurologia, 1/360; el personal mèdic generalista, 1/240; el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de dia (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/5,5; el personal auxiliar i tècnics per a l'atenció personal de nit (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/20; personal d'infermeria, 1/30, i fisioterapeutes, 1/60.

b) Suport extens amb trastorn de conducta: (1.462 hores/persona usuària/any), amb la següent distribució de professionals: la persona responsable de la direcció tècnica, 1/30; el treballador o la treballadora social, 1/240; el personal de psicologia o pedagogia, 1/30; el personal de psiquiatria o neurologia, 1/120; el personal mèdic generalista, 1/300; el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de dia (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/5; el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de nit (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/15, i el personal d'infermeria, 1/30.

c) Suport generalitzat (1.307 hores/persona usuària/any), amb la següent distribució de professionals: la persona responsable de la direcció tècnica, 1/60; el treballador o la treballadora social, 1/240; el personal de psicologia o pedagogia, 1/30; el personal de psiquiatria o neurologia, 1/360; el personal mèdic generalista, 1/240; el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de dia (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/5,5; el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de nit (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/20; personal d'infermeria, 1/30, i fisioterapeutes, 1/60.

d) Suport generalitzat per a persones amb problemes de salut o de salut mental afegits (1.514 hores/persona usuària/any), amb la següent distribució de professionals: la persona responsable de la direcció tècnica, 1/60; el treballador o la treballadora social, 1/240; el personal de psicologia o pedagogia, 1/30; el personal de psiquiatria o neurologia, 1/120; el personal mèdic generalista, 1/240; el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de dia (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, el personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/4,5; el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de nit (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/20, i personal d'infermeria, 1/30.

Pel que fa al personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), la ràtio s'ha de garantir en presència física 365 dies l'any.

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

En funció de les característiques de les persones usuàries, es poden variar les tipologies de personal, respectant les categories (es pot substituir un professional per un altre del mateix grup), o el nombre d'hores, sempre que es respecti el còmput.

La responsabilitat de l'organització higienicosanitària 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.

Servei de centre residencial temporal o permanent per a persones amb discapacitat física

S'ha de disposar d'una atenció global, mínima, de personal d'atenció directa de:

a) Suport extens (1.170 hores/persona usuària/any), amb la següent distribució de professionals: la persona responsable de la direcció tècnica, 1/60; el treballador o la treballadora social, 1/120; fisioterapeutes, 1/60; personal de neurologia o psiquiatria, 1/480; el personal mèdic generalista, 1/240; el personal d'infermeria, 1/60; el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de dia (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/5, i el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de nit (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/30.

CVE-DOGC-A-21270027-2021

b) Suport generalitzat (1.496 hores/persona usuària/any), amb la següent distribució de professionals: la persona responsable de la direcció tècnica, 1/60; el treballador o la treballadora social, 1/120; fisioterapeutes, 1/60; el personal de psiquiatria i neurologia, 1/240; el personal mèdic generalista, 1/240; el personal d'infermeria, 1/30; el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de dia (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/5, i el personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal de nit (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), 1/15.

Pel que fa al personal auxiliar i tècnic per a l'atenció personal (monitors i monitores, cuidadors i cuidadores, personal auxiliar tècnic educatiu i assimilats), la ràtio s'ha de garantir en presència física 365 dies l'any.

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

En funció de les característiques de les persones usuàries, es poden variar les tipologies de personal, respectant les categories (es pot substituir un professional per un altre del mateix grup), o el nombre d'hores, sempre que es respecti el còmput.

Es consideren personal d'atenció directa els professionals amb la titulació adient per donar atenció personal, sanitària, psicològica i social, a més de la persona responsable de la direcció tècnica de l'equipament.

La responsabilitat de l'organització higienicosanitària 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.

#### 4.9.2 La persona responsable de la direcció tècnica

L'establiment ha de tenir una persona amb capacitació professional responsable de la direcció tècnica o la coordinació del centre. Aquesta figura és fonamental, perquè ha de conjugar la vessant tècnica dels tractaments i l'espontaneïtat del tracte que han de rebre les persones usuàries amb un suport psicològic adequat als treballadors i treballadores, i mantenir alhora l'estructura dinàmica del centre.

La persona responsable de la direcció tècnica ha de dirigir el servei d'atenció que han de rebre les persones usuàries, amb independència que pugui dur a terme altres funcions d'organització i administratives. La seva absència ha d'estar coberta, en tot moment, per la persona en qui delegui.

Les persones responsables de la direcció tècnica dels serveis de centres residencials temporal o permanent per a persones amb discapacitat física han d'estar en possessió d'una titulació mínima de diplomatura universitària de grau mitjà, preferentment en l'àmbit de les ciències socials i de la salut.

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.

A més de les funcions previstes a l'article 20 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, la persona responsable de la direcció tècnica ha de:

- a) Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts a la normativa vigent.
- b) Elaborar la memòria anual que li sol·liciti el Departament de Drets Socials, 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, i facilitar l'accés a la formació.
- e) Garantir la prestació correcta del servei, el compliment del reglament de règim intern, les obligacions de les persones usuàries i la lliure voluntat d'ingrés o de permanència a l'establiment i el respecte als seus drets.
- f) Donar resposta escrita a les queixes o als suggeriments que presentin per escrit les persones usuàries o les seves famílies. Informar les famílies de tots els temes que els resultin d'interès.
- g) Garantir la fiabilitat de les dades que sol·liciti el Departament de Drets Socials.

#### 4.9.3 Professional responsable higienicosanitari

L'establiment ha de disposar d'una persona responsable de la higiene sanitària, amb titulació idònia (grau o

CVE-DOGC-A-21270027-2021

licenciatura en Medicina o grau o diplomatura en Infermeria), que en garanteixi una organització higienicosanitària correcta.

La dedicació del responsable higienicosanitari en residència assistida ha de ser de jornada completa a partir de 100 places, o proporció equivalent. La dedicació mínima no pot ser inferior a 5 hores setmanals.

Aquesta persona responsable pot ser la mateixa que s'encarregui de la direcció, sempre que disposi de la titulació adequada i sempre que la dedicació horària sigui compatible.

En cas que es compaginin les dues activitats, 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.

Les persones responsables de l'organització higienicosanitària que per qualsevol motiu deixin de prestar aquests serveis n'han d'informar immediatament la Inspecció de Serveis Socials.

A més del que disposa l'article 20.4 del Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000, la persona responsable de la higiene sanitària de l'establiment s'obliga a:

- a) Supervisar i controlar tots els procediments terapèutics aplicables a les persones usuàries, així com la distribució i manipulació adequades dels medicaments per part del personal cuidador.
- b) Contribuir, juntament 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 de les persones usuàries i fer-ne el seguiment.
- d) Dur un registre actualitzat de persones usuàries amb incontinència d'esfínters i la mesura o dispositiu més idoni per atendre-les correctament.
- e) Dur un registre actualitzat de persones usuàries 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 de les persones usuàries.
- g) Contribuir al disseny dels programes de formació contínua del personal de l'establiment.

Pel que fa a l'atenció mèdica de les persones usuàries durant l'horari en què no hi ha presència física del personal mèdic a la residència i 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, s'ha de garantir la titulació adequada.

#### 4.9.4 L'equip interdisciplinari

L'equip interdisciplinari està format pels professionals d'atenció directa juntament amb la persona responsable de la direcció tècnica, i fa les funcions següents:

- a) Elaborar i seguir el Pla d'atenció individual de la persona atesa: revisió anual, seguiment semestral, i sempre que hi hagi variació del seu estat biopsicosocial.
- b) Planificar, coordinar i fer el seguiment i l'avaluació de les tasques assistencials.
- c) Elaborar i revisar periòdicament els protocols assistencials del centre.
- d) Elaborar, dissenyar, supervisar i fer el seguiment del Programa general d'activitats del centre.
- e) Participar en l'elaboració de la memòria anual d'activitats del centre i altres estudis i treballs, i facilitar les dades relatives a l'àmbit de la seva competència.
- f) Participar en l'elaboració del pla de formació.
- g) Col·laborar en el programa de voluntariat del centre i fer-ne el seguiment.

#### 4.10 Personal d'atenció indirecta

Per oferir els serveis generals (bugaderia, cuina, neteja, manteniment, administració i direcció), l'establiment ha de disposar del personal i dels protocols necessaris, d'acord amb la normativa vigent.

El personal de cuina ha de tenir 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, la persona responsable de la direcció tècnica i la persona responsable de la higiene sanitària de l'establiment residencial han de garantir

el compliment de la normativa.

Cinquena

Obligacions de l'entitat

Pel que fa al servei de centre residencial, l'establiment ha de complir les condicions funcionals que estableix 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 les condicions funcionals establertes al Decret 318/2006, de 25 de juliol, dels serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat, així com les que es promulguin durant la seva execució.

Durant la vigència del concert social, l'entitat està obligada a:

5.1 Prestar el servei en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, d'acord amb els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions normatives que li són aplicables.

5.2 Tenir contractada i mantenir una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei, per sumes assegurades mínimes de 300.000 euros per víctima i de 600.000 euros per sinistre.

5.3 Disposar de totes les autoritzacions necessàries per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i abonar tots els impostos, gravàmens i arbitris que afectin l'activitat.

5.4 Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Drets Socials i el seguiment de la prestació del servei per part del Servei de Recursos Aliens de la Direcció General de Provisió de Serveis, així com comunicar per escrit les modificacions que es puguin produir respecte a la situació administrativa i registral de l'entitat o de l'establiment objecte de l'acreditació.

5.5 Comunicar al Departament de Drets Socials, amb posterioritat immediata al moment en què es produeixi, qualsevol incidència que afecti el servei que reben les persones usuàries, així com comunicar les baixes i les possibles absències de més de 20 dies.

5.6 Organitzar i gestionar per si mateixa el servei, de conformitat amb la normativa, les indicacions i les directrius del Departament de Drets Socials.

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

5.8 Aportar, a requeriment de l'Administració, la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística i els indicadors de gestió i altra documentació que es determini per al seguiment de la prestació del servei.

5.9 Complir estrictament el projecte de funcionament i de qualitat presentat per obtenir l'acreditació per ser proveïdora de la tipologia de servei objecte de provisió. Dur a terme les activitats necessàries per mantenir el màxim nivell d'integració social de les persones usuàries al centre, al seu entorn, en les seves relacions personals i familiars i en la seva relació amb la comunitat.

5.10 Elaborar, implantar, mantenir i revisar el Pla d'autoprotecció del centre o d'emergència, segons el cas, d'acord amb el Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.

5.11 Establir els mecanismes d'informació i de participació de les persones usuàries o dels seus representants legals i constituir, a més, un consell de participació d'acord amb el que es preveu al Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.

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

5.13 Custodiar la correspondència, els oficis i informes que es tramitin entre el Departament de Drets Socials i l'equipament social, i també tots els documents referents a les persones ateses.

5.14 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.

5.15 Posar en coneixement del Ministeri Fiscal o de l'autoritat judicial que correspongui qualsevol cas d'existència de possibles causes d'incapacitació d'una persona (article 200 del Codi civil), d'acord amb les instruccions facilitades pel Departament de Drets Socials. La persona responsable de la direcció tècnica ha d'exercir temporalment la guarda de fet de la persona afectada, en cas que no hi hagi cap familiar ni altres

CVE-DOGC-A-21270027-2021

persones que l'exerceixin, mentre el jutge no determini la persona o la institució tutelar que ha d'exercir-la.

5.16 Complir el contingut de les instruccions sobre la protecció de drets, la llibertat d'ingrés i la legislació de les persones que tenen modificada la capacitat.

5.17 Disposar de la documentació indicada a continuació, i acreditar-la a requeriment de l'Administració:

a) la memòria de gestió,

b) els estats financers anuals auditats,

c) el justificant de pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'any en curs, així com la resta de documentació que li sigui requerida.

Aquesta documentació es pot requerir des de l'any següent al del concert social i en els anys successius durant el període de vigència del concert social.

La Direcció General de Provisió de Serveis pot efectuar, en qualsevol moment, les comprovacions que consideri adients sobre la veracitat de la documentació, així com comprovar el sistema de gestió o millora de la qualitat, tant pels seus propis òrgans com per mitjà de la inspecció de Serveis Socials.

5.18 Aplicar la normativa en matèria de protecció del medi ambient, en l'execució de la prestació del servei.

5.19 Utilitzar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de la prestació del servei com a entitat col·laboradora. Així mateix, ha d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que derivin de la prestació del servei.

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

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

5.20 Posar en coneixement de la Direcció General de Provisió de Serveis qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que l'entitat faci pel que fa a la prestació del servei.

5.21 Disposar d'un sistema informàtic per a la gestió integral del centre.

5.22 Incorporar la perspectiva de gènere en l'elaboració i la presentació del treball contractat, i evitar els elements de discriminació sexista de l'ús del llenguatge i de la imatge.

Garantir els drets de les persones lesbianes, gais, bisexuals, transgènere, intersexuals i queer, promoure'n la igualtat i erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

5.23 Comunicar al Departament de Drets Socials, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o de l'establiment.

5.24 Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que, si escau, tinguin lloc, inclosos els ocasionats pel personal i les persones usuàries durant el desenvolupament del servei.

5.25 L'entitat està obligada al compliment del que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), i a la normativa de desenvolupament, amb relació a les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència del concert social.

5.26 Complir les normes d'identificació visual en tota la documentació dels serveis titularitat del Departament de Drets Socials gestionats per una entitat, d'acord amb el que estableix el Programa d'identificació visual.

(<http://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/identitat-visual/>)

5.27 Adherir-se als principis ètics i de conducta als quals han d'adequar la seva activitat en la prestació dels serveis, d'acord amb les previsions que conté la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Qualsevol excepció a la normativa aplicable ha de ser autoritzada expressament pel Departament de Drets Socials.

## Sisena

### Organització funcional

6.1 L'establiment ha de complir les condicions funcionals que estableix 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.

6.2 Els serveis objecte de concert social han de 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), elaborat amb la participació de les persones usuàries, dels seus representants i dels professionals que intervenen en les activitats, una còpia del qual s'ha de lliurar a les persones usuàries en el moment que ingressin, i que, a més, s'ha d'exposar al tauler d'anuncis i, a disposició per a qui ho demani, a la recepció del centre.

6.3 El centre ha de disposar dels protocols establerts a l'article 18.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, aplicats al propi funcionament, que han de recollir la pràctica diària i real de l'establiment, i a més aquests altres:

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

6.4 Pel que fa als registres, s'ha de disposar dels que estableix l'article 18.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, degudament documentats, així com del registre de les persones usuàries, on han de constar les altes (amb el seu emplaçament) i les baixes (amb indicació de la data i el motiu). En cas de decés a l'establiment, s'ha de fer constar la causa primària i secundària i la signatura del responsable higienicosanitari.

6.5 Cal disposar d'un tauler d'anuncis, en lloc visible, en el qual s'exposi:

- a) L'autorització de l'establiment o servei.
- b) El reglament de règim intern.
- c) L'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) L'horari d'atenció a les persones usuàries i als seus familiars per part de la direcció tècnica i del responsable higienicosanitari.
- e) Els drets i deures de les persones usuàries.
- f) L'horari d'informació als familiars de les persones responsables de les diferents àrees d'assistència.
- g) L'horari de visites.
- h) L'organització horària dels serveis generals que es presten, com els horaris dels serveis de menjador o de podologia.
- i) El calendari setmanal i mensual amb l'horari de les activitats.
- j) Les instruccions per a casos d'emergència.
- k) Tarifa de preus actualitzada i els preus dels serveis opcionals.
- l) Un avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació i sobre la possibilitat de reclamar directament al Departament de Drets Socials.
- m) Qualsevol altra instrucció o notificació dictada per l'Administració de la qual s'hagi ordenat la publicació al tauler.
- n) El calendari anual d'activitats.

CVE-DOGC-A-21270027-2021

6.6 Per a cada persona usuària s'ha de confeccionar un Programa individual de rehabilitació, ajustat a les necessitats globals de la persona, explicitat en un dossier en el qual s'han de registrar els informes, les avaluacions i el programa. En el moment de l'ingrés s'ha de fer una valoració completa.

6.7 Elaborar un programa d'activitats, amb calendari, mètodes, tècniques d'execució i sistemes d'avaluació, adreçades a la prevenció, detecció, tractament i contenció del deteriorament físic, psíquic i social, així com per al manteniment del màxim nivell d'integració social de la persona usuària, en el seu entorn, en les seves relacions personals i familiars i en la seva relació amb la comunitat, d'acord amb l'article 18.4 del Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000.

6.8 Prestar el servei de manutenció i menjador, d'acord amb les prescripcions mèdiques precises, especificades en el protocol d'alimentació. Així mateix, s'han de publicar 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 ha de tenir el vistiplau del responsable higienicosanitari.

6.9 Tenir a disposició de les persones usuàries i dels seus familiars els fulls normalitzats de reclamacions del Departament de Drets Socials.

6.10 Establir un horari d'informació a les persones usuàries, als seus familiars o a altres persones obligades, tasca que ha de dur a terme la persona responsable de la direcció tècnica i la persona responsable de la higiene sanitària.

6.11 Facilitar al màxim les sortides de la persona usuària, així com les visites dels seus 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 pot ser inferior a 10 hores diàries, llevat dels casos en què hi hagi contraindicació mèdica.

6.12 Formalitzar, amb cadascuna de les persones usuàries, el corresponent contracte assistencial establert pel Departament de Drets Socials, que recull el contingut obligatori de les parts.

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

## Setena

### Edifici i instal·lacions

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

7.2 Les condicions materials establertes al Decret 318/2006 només són exigibles als establiments registrats amb posterioritat a l'entrada en vigor d'aquest Decret, excepte els punts següents, que són aplicables a tots els equipaments:

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

b) El nombre de llits per habitació no pot excedir de 2.

c) En el cas de serveis de centre residencial per a persones amb discapacitat física, tots els banys han de ser adaptats i, en cas de persones amb discapacitat intel·lectual, hi ha d'haver un bany adaptat (lavabo, vàter i dutxa) per cada quatre persones usuàries o fracció.

d) La medicació ha d'estar degudament guardada en un armari o, quan calgui, a la nevera, fora de l'abast de les persones residents o visitants.

## Vuitena

### Facultats de l'Administració

Durant la vigència del concert social, el Departament de Drets Socials té les facultats següents:

8.1 Interpretar el marc normatiu i la regulació en matèria de serveis socials 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 objecte del concert social, com també suspendre'n l'execució, indemnitzant, si és el cas, pels danys i perjudicis causats, d'acord amb els termes

CVE-DOGC-A-21270027-2021

establerts per la legislació vigent.

8.3 Resoldre, per raons d'interès públic, el servei objecte del concert social dins els límits de la legislació aplicable.

8.4 Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per 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 del que estableix la legislació vigent.

8.5 Exercir el seguiment del servei: controlar i avaluar de manera permanent la gestió del servei, la qualitat assistencial i els resultats. Avaluar les dades relatives a l'autonomia de les persones usuàries.

8.6 Dictar les ordres i les instruccions necessàries per al compliment del concert social.

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

8.8 Verificar i comprovar el projecte de funcionament, el reglament de règim intern i la memòria anual de la gestió efectuada, perquè s'adeqüin a les línies d'actuació de la Direcció General de Provisió de Serveis.

8.9 Sol·licitar a l'entitat tota la documentació necessària per comprovar la bona marxa i el funcionament de l'equipament, així com la relativa al personal que presta o ha prestat els seus serveis.

8.10 Aplicar les sancions que la Inspecció de Serveis Socials determini en exercici de les seves funcions, per l'incompliment de l'article 92 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

Novena

Règim econòmic

El preu és el cost de referència que estableixen la Cartera de serveis socials o les disposicions que s'han dictat a aquest efecte.

El sistema de facturació és determinat pel Departament de Drets Socials.

Desena

Aportació de la persona usuària

10.1 El copagament que dugui a terme la persona usuària per la prestació del servei s'ha de fer 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 al moment de la seva baixa definitiva del centre.

10.3 La direcció tècnica de l'establiment ha 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 ha de col·laborar amb el Departament 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 faci, llevat dels serveis opcionals.

10.5 Els preus dels serveis opcionals per a la persona usuària, si n'hi ha, s'han d'ajustar als que fixa anualment el Departament de Drets Socials i s'han de comunicar al tauler d'anuncis del centre.

10.6 L'entitat ha de lliurar un rebut mensual a la persona beneficiària del servei o al seu representant legal, en què ha de constar l'import total del preu fixat de la plaça i en què s'han de detallar, de manera desglossada, les diferents aportacions econòmiques. En cap cas la persona beneficiària del servei ha d'abonar pels serveis bàsics una quantitat superior a la que estableix la resolució de concessió de l'ajut econòmic.

10.7 En cas de places reservades, la persona usuària ha d'efectuar la seva aportació, però es pot deduir, si escau, el cost de l'alimentació. Així, la persona resident que aboni el total del preu públic vigent podrà sol·licitar que se li dedueixi el cost variable de l'alimentació. En el cas que la seva aportació assignada no correspongui al total del preu públic vigent, es calcularà la part proporcional segons la seva aportació.



## Onzena

Criteris de provisió del servei de centre residencial temporal o permanent per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o física, en règim de concert social, de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de protecció social

Les entitats proveïdores, sens perjudici d'haver estat acreditades per ser proveïdores d'aquesta tipologia de servei, han de presentar una proposta o oferta de millora tècnica i han de presentar també una proposta de millores de qualitat, puntuables automàticament, per poder ser beneficiàries de la provisió del servei.

Els criteris d'assignació que s'apliquen puntuen tenint en compte la valoració de conceptes especificats en les convocatòries de provisió de concert social.

## Annex 31

Condicions d'execució i criteris de provisió del servei de residència assistida per a persones grans dependents, en règim de concert social

(En aquest annex s'inclouen els serveis de la Cartera de serveis socials següents:

1.2.3.3.2 Serveis de residència assistida per a gent gran de caràcter temporal o permanent

1.2.3.3.2.1 Servei de residència assistida per a gent gran amb risc social de caràcter temporal o permanent

1.2.3.3.2.2 Servei de residència assistida per a gent gran de caràcter temporal o permanent. Grau II

1.2.3.3.2.3 Servei de residència assistida per a gent gran de caràcter temporal o permanent. Grau III)

## Primera

Definició, persones destinatàries, objectius i funcions

### Definició

Serveis de residència assistida per a persones grans, amb caràcter temporal o permanent, i d'assistència integral a les activitats de la vida diària per a persones grans dependents.

### Persones destinatàries

Persones grans dependents que no tenen un grau d'autonomia suficient per dur a terme les activitats de la vida diària, que necessiten constant atenció i supervisió i tenen unes circumstàncies socials i familiars que 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.

### Funcions

La residència assistida presta els seus serveis les 24 hores al dia cada dia de l'any.

El servei objecte de concert social es concreta, entre d'altres, en les prestacions i actuacions següents:

Àrea assistencial: comprèn les actuacions per dur a terme les activitats de la vida diària, l'atenció personal, la

CVE-DOGC-A-21270027-2021

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.

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.

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

#### Serveis bàsics

Els serveis de residència assistida per a persones grans dependents han d'oferir els serveis bàsics que estableix la normativa vigent i més concretament:

- a) Allotjament.
- b) Acolliment.
- c) Manutenció.
- d) Supervisió i/o suport a la cura personal i a les activitats de la vida diària:
  - d.1) Supervisió i suport per a la higiene personal (banyar-se, dutxar-se, rentar-se el cap, pentinar-se, tallar-se les ungles, afaitar-se, depilar-se), i per vestir-se, enllitar-se, etc.
  - d.2) Supervisió i suport per als àpats (fer servir coberts i estris, utilitzar gerres i gots, tallar la carn...) i provisió del material necessari per als àpats: estris adaptats...
  - d.3) Serveis de bugaderia i de repàs de la roba personal.
  - d.4) Administració de la medicació.
  - d.5) Contenció.
- e) Provisió de productes d'higiene personal bàsics i de tots els estris de caràcter genèric necessaris per a la higiene personal (gel, xampú, pasta de dents, crema hidratant, maquineta d'afaitar d'un sol ús...).
- f) Assistència sanitària garantida.
- g) Fisioteràpia (no de tractament sanitari per patologia aguda).
- h) Foment de les relacions de convivència (interpersonals i socials) i de relació amb l'entorn.
- i) Foment dels hàbits d'autonomia personal, d'autoprotecció i de conducta.
- j) Suport psicopedagògic (programa individual, desenvolupament i manteniment de les activitats de la vida diària, dinamització sociocultural, activitats de lleure).
- k) Foment de l'oci i del lleure.
- l) Assessorament i supervisió.
- m) Assessorament i suport per a la gestió de l'adquisició d'ajuts tècnics.
- n) Atenció conductual.

Els serveis bàsics inclosos en aquest annex estan sotmesos al règim de contraprestació de preus determinats a la normativa vigent.

#### Serveis opcionals

S'entén que són serveis opcionals tots els que no estan inclosos a l'apartat anterior, que no són necessaris per proveir el servei que es presta i als quals la persona dependent o la seva família poden optar voluntàriament i individual perquè li siguin facilitats o no:

- a) Tots els que no formen part del programa d'activitats.
- b) Préstec d'ajuts tècnics.
- c) Transport per fer activitats que no formin part dels serveis bàsics. Acompanyaments externs (visites mèdiques programades, anar a comprar, etc.).

- d) Reflexologia, massoteràpia, quiromassatge.
- e) Braçalet identificador amb alarma.
- f) Hemeroteca.
- g) Perruqueria.
- h) Podologia.

I, en general, tots els serveis que no estan inclosos a l'apartat de serveis bàsics, i que no són necessaris per proveir-los.

Els serveis opcionals actualitzats han d'estar a disposició de la Subdirecció General de Gestió de Recursos de la Direcció General de Provisió de Serveis, que pot supervisar-ne l'adequació, i se'ls ha de donar la publicitat interna corresponent (com a mínim, al tauler d'anuncis).

## Segona

### Accés als serveis

2.1 L'accés s'ha de produir d'acord amb els criteris establerts en la legislació vigent de serveis socials i són els respectius serveis d'atenció a les persones dels Serveis Territorials del Departament de Drets Socials o el Consorci de Serveis Socials de Barcelona els que, un cop valorat el tipus de servei i de plaça vacant, han d'orientar la derivació de la persona adequada al recurs.

A aquest efecte s'ha d'emetre la resolució corresponent en el marc de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

El Departament de Drets Socials pot establir les mesures oportunes en cas que l'entitat es negui a acceptar els casos derivats.

En cas que l'establiment no tingui disponibilitat de places, ho ha de comunicar a la llista d'espera a aquelles persones que ho sol·licitin i que disposin de la corresponent resolució de grau. En cas d'incidència tècnica, els Serveis Territorials o Consorci de Serveis Socials de Barcelona podran fer el manteniment de la llista d'espera de manera puntual i extraordinària.

2.2 L'establiment ha de gestionar, en la màxima brevetat possible, els ingressos i les baixes del centre, així com la llista d'espera, a través del web de residències per a gent gran (WRE), del qual prèviament se li ha d'haver facilitat un usuari i paraula de pas per accedir-hi, un cop estigui acreditat l'establiment pels mitjans que corresponguin.

2.3 L'ingrés a l'establiment de la persona dependent comporta l'elaboració del Programa individual d'atenció (d'ara endavant, PIA), i la corresponent resolució i notificació, d'acord amb el que s'estableix a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

2.4 No hi ha període de prova.

2.5 L'establiment ha de facilitar a la persona dependent i a la seva família, abans de l'ingrés, el contracte assistencial i el reglament de règim intern.

## Tercera

### Drets i deures de les persones beneficiàries del servei

3.1 L'entitat ha de complir la normativa vigent aplicable pel que fa a la llibertat d'ingrés en establiment residencial i la protecció de les persones que tenen modificada la capacitat, així com les instruccions que dicti el Departament de Drets Socials a aquests efectes.

3.2 L'entitat està obligada a vetllar pel respecte dels drets de les persones usuàries reconeguts a la legislació i, especialment, els que recull la Llei 12/2007, de serveis socials.

Aquests drets, entre d'altres, són els següents:

- a) Dret a ser tractat, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.

CVE-DOGC-A-21270027-2021

- b) Dret a ser respectat pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- c) Dret a ser tractat amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions culturals, religioses o filosòfiques particulars.
- d) Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que el concerneixen.
- e) Dret a mantenir la privadesa mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies que no sigui necessari que el personal o la resta de persones usuàries coneguin.
- f) Dret que se li tingui en compte la situació personal i familiar.
- g) Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i contestats.
- h) Dret a conèixer, tant la persona usuària com la seva família, aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal de l'establiment i la resta de persones usuàries, i que es respectin.
- i) Dret a rebre voluntàriament el servei social.
- j) Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per a la seva seguretat física o per a la de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades han de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona usuària.
- k) Dret a considerar com a domicili propi l'establiment residencial on viu i mantenir la relació amb l'entorn familiar, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals.
- l) Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.
- m) Dret a accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat.
- 3.3 Garantir també els drets lingüístics de les persones usuàries, en els termes establerts per la normativa vigent aplicable i, particularment, el dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que triïn en llur condició de persones usuàries o consumidores de béns, productes i serveis.
- 3.4 La persona usuària i la seva família han d'observar les normes de funcionament i convivència i tenir cura de la seva salut, en els termes previstos en el contracte assistencial que ha de formalitzar l'entitat prestadora del servei, així com la resta de deures recollits a l'article 13 de la Llei 12/2007, de serveis socials, com ara:
- Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.
- Complir els acords i comprometre's amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.
- Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Comparèixer davant l'Administració quan li sigui requerit.
- Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.
- Complir les normes del centre i respectar les instal·lacions.
- Complir els altres deures que estableixi la normativa.
- Complir les seves obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.
- 3.5 S'ha de donar publicitat al tauler d'anuncis dels drets i deures tant de l'entitat com de les persones usuàries.

#### Quarta

##### Recursos humans

4.1 Per a la prestació del servei, l'establiment ha de disposar dels mitjans personals necessaris per cobrir l'horari i els objectius que s'estableixen en aquest apartat, i garantir l'atenció de les persones usuàries.

En tot moment s'ha de garantir la presència física continuada, tal com s'estableix al Decret 284/1996, de 23 de

CVE-DOGC-A-21270027-2021

juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

4.2 Tot el personal que l'entitat contracti per a l'acompliment d'aquesta prestació ha d'estar al seu càrrec, sens perjudici del que preveu el punt 4.8.

4.3 L'entitat resta obligada, pel que fa al personal que designi per a la prestació del servei, al compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, de seguretat social, fiscal, sanitària i de seguretat i salut laboral i protecció de dades, com també de les que es promulguin durant la seva execució, i la resta de condicions que s'especifiquen en aquest annex. Així mateix, ha de vetllar per la formació de tot el seu personal i promoure-la.

4.4 L'entitat és la responsable de la selecció i la formació del personal i de les activitats de reciclatge professional. En qualsevol cas, el personal d'atenció directa ha de ser seleccionat, com a condició bàsica, per la seva maduresa personal i ha de disposar d'una formació tècnica que cobreixi, com a mínim, els perfils professionals establerts a la plantilla de recursos humans.

4.5 L'entitat ha de disposar d'un programa anual de formació contínua i d'actualització sobre les tècniques d'atenció a les persones usuàries, adreçat als professionals de l'establiment en els seus diferents àmbits d'actuació, i aplicar-lo.

4.6 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'ha d'implantar un programa de prevenció de l'absentisme i de seguiment de les baixes.

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

4.8 L'entitat pot subcontractar la prestació de serveis sempre que es comuniqui al Departament de Drets Socials, a excepció dels serveis d'assistència a les activitats de la vida diària que efectui el personal cuidador, la direcció tècnica i el personal responsable higienicosanitari, que han d'estar en plantilla.

4.9 Requeriments mínims dels professionals d'atenció directa:

Es consideren personal d'atenció directa el personal auxiliar de gerontologia o equivalent, els educadors i les educadores socials, els professionals de teràpies ocupacionals i de fisioteràpia, les persones diplomades en Treball Social i en Infermeria, el personal mèdic i de psicologia.

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 acreditar la seva competència.

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

Funcions del personal d'atenció directa:

Pel que fa a les persones professionals d'atenció directa, els perfils professionals i aptitudinals, la titulació mínima d'accés i la formació teoricopràctica específica necessària estan recollides en el document de recomanacions del Comitè d'Expertes i Experts en Formació en l'Àmbit de Serveis Socials i es poden trobar al web del Departament de Drets Socials.

[https://dretssocials.gencat.cat/ca/serveis/recursos\\_per\\_a\\_professionals/04\\_comite\\_d\\_experts/perfils\\_professionals/02\\_atencio\\_a\\_persones\\_grans/](https://dretssocials.gencat.cat/ca/serveis/recursos_per_a_professionals/04_comite_d_experts/perfils_professionals/02_atencio_a_persones_grans/)

4.9.1 Ràtio de personal

La dedicació de professionals d'atenció directa, d'acord amb el que s'estableix al Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials per al període 2010-2011, és la següent:

	Hores/any/persona usuària		
	Nivell baix	Nivell mitjà	Nivell alt
Grup gericultor:	420	450	580

CVE-DOGC-A-21270027-2021

Grup sanitari:	54	105	115
Metge/Metgessa	0	10	10
Persones diplomades en Infermeria	37	60	70
Personal de fisioteràpia	17	35	35
Grup social:	34	56	68
Treballador/a social	17	17	17
Personal de psicologia	0	17	17
Personal de teràpia ocupacional	0	5	17
Personal d'educació social	17	17	17
<b>Total hores</b>	<b>508</b>	<b>611</b>	<b>763</b>
Ràtio atenció directa	0,28	0,34	0,42

Tot i això, d'acord amb l'Ordre BSF/35/2014, de 20 de febrer, per la qual s'actualitzen els criteris funcionals dels serveis dels centres residencials per a gent gran de la Cartera de serveis socials, transitòriament, mentre no s'aprovi la nova Cartera es poden aplicar els nous criteris funcionals:

	<b>Hores/any/persona usuària</b>		
	<b>Nivell baix</b>	<b>Nivell mitjà</b>	<b>Nivell alt</b>
<b>Professionals</b>			
Grup gericultor:	420	450	580
Grup sanitari:	54	90	95
Metge/Metgessa	0	10	10
Persones diplomades en Infermeria	37	60	70
Personal de fisioteràpia	17	20	15
Grup social:	34	37	41
Treballador/a social	17	12	12
Personal de psicologia	0	10	10
Personal de teràpia ocupacional	0	5	9
Personal d'educació social	17	10	10
<b>Total hores</b>	<b>508</b>	<b>577</b>	<b>716</b>
Ràtio atenció directa	0,28	0,32	0,39

Als efectes del càlcul d'hores es considera que els professionals dels establiments residencials es poden agrupar en el grup Gericultor, en el grup sanitari (personal mèdic, persones diplomades en Infermeria i personal de fisioteràpia) i en grup social (treballadors i treballadores socials, psicòlegs i psicòlogues, terapeutes ocupacionals i educadors i educadores socials).

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'han d'adreçar a l'atenció directa, preferentment mitjançant el personal gericultor. En cap cas això ha de suposar una reducció del nombre total d'hores ni de ràtios.

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

La resta d'hores s'han d'adreçar a l'atenció directa mitjançant el personal gericultor amb un import equivalent. En cap cas això no ha de suposar una reducció del nombre total d'hores ni de les ràtios de personal, tal com s'assenyala al paràgraf anterior, sinó més aviat tot el contrari: permetrà la formalització de contractes a jornada completa o amb més dedicació, en la mesura de les necessitats del centre.

La ràtio exigida ha de ser la mitjana ponderada en funció del nivell d'intensitat d'atenció de les persones grans dependents. S'ha d'exigir 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.

#### 4.9.2 La persona responsable de la direcció tècnica

L'establiment ha de tenir una persona amb capacitació professional responsable de la direcció tècnica o la coordinació del centre. Aquesta figura és fonamental, perquè ha de conjugar la vessant tècnica dels tractaments i l'espontaneïtat del tracte que han de rebre les persones usuàries amb un suport psicològic adequat als treballadors i treballadores, i mantenir alhora l'estructura dinàmica del centre.

La persona responsable de la direcció tècnica ha de dirigir el servei d'atenció que han de rebre les persones usuàries, amb independència que pugui dur a terme altres funcions d'organització i administratives. La seva absència ha d'estar coberta, en tot moment, per la persona en qui delegui.

Les persones responsables de la direcció tècnica dels serveis de residència assistida per a persones grans han d'estar en possessió d'una titulació mínima de diplomatura universitària de grau mitjà, preferentment en l'àmbit de les ciències socials i de la salut.

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.

A més de les funcions previstes a l'article 20 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, la persona responsable de la direcció tècnica ha de:

- a) Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts a la normativa vigent.
- b) Elaborar la memòria anual que li sol·liciti el Departament de Drets Socials, en què s'avalui, 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, i facilitar l'accés a la formació.
- e) Garantir la prestació correcta del servei, el compliment del reglament de règim intern, les obligacions de les persones usuàries i la lliure voluntat d'ingrés o de permanència a l'establiment i el respecte als seus drets.
- f) Donar resposta escrita a les queixes o als suggeriments que presentin per escrit les persones usuàries o les seves famílies. Informar les famílies de tots els temes que els resultin d'interès.
- g) Garantir la fiabilitat de les dades que sol·liciti el Departament de Drets Socials.

#### 4.9.3 Professional responsable higienicosanitari (RHS)

L'establiment ha de disposar d'una persona responsable de la higiene sanitària, que ha de tenir la titulació idònia i estar col·legiada (en Medicina o grau o diplomatura en Infermeria), que en garanteixi una organització higienicosanitària correcta.

CVE-DOGC-A-21270027-2021

La dedicació del responsable higienicosanitari en residència assistida ha de ser de jornada completa a partir de 100 places, o proporció equivalent. La dedicació mínima no pot ser inferior a 5 hores setmanals, distribuïdes entre els dies de la setmana, i ha de facilitar la cobertura el màxim de dies possible.

Aquesta persona responsable pot ser la mateixa que s'encarregui de la direcció, sempre que disposi de la titulació adequada i sempre que la dedicació horària sigui compatible.

En cas que es compaginin les dues activitats, la seva dedicació s'ha de computar de manera conjunta, a l'efecte de la dedicació que preveu l'article 20.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

Les persones responsables de l'organització higienicosanitària que per qualsevol motiu deixin de prestar aquests serveis n'han d'informar immediatament la Inspecció de Serveis Socials.

La persona responsable higienicosanitària ha d'estar informada de les funcions que li corresponen i, juntament amb la direcció tècnica, s'han de responsabilitzar de tots els aspectes que preveu l'article 20.4 del Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000.

En relació amb l'apartat f) de l'article 20.4, que fa referència a l'aplicació dels protocols, implica que han de vetllar i garantir que tot el personal dels serveis residencials i dels centres de dia, i concretament els professionals que atenen directament les persones usuàries, coneixin els protocols. Conèixer-los implica haver-los de lliurar directament al personal i deixar-ne constància i fer-ne la difusió i formació corresponents. A més caldrà fer el seguiment de l'aplicació correcta dels protocols en la pràctica diària i promoure els canvis necessaris perquè es compleixin.

Aquests protocols han d'estar sempre accessibles per a les persones professionals del centre.

En aplicació de l'article 12.c) de la Llei 12/2007, que preveu que les persones usuàries tenen el dret a rebre una atenció personalitzada d'acord amb les seves necessitats específiques, la persona responsable higienicosanitària i la direcció tècnica han de complir l'obligació legal de formació de personal per a l'exercici de les funcions que té encomanades l'entitat, així com d'acompanyar en la resolució de les dificultats que pugui tenir el personal en la interpretació i l'aplicació dels protocols, i també dels plans de contingència, els plans sectorials i les mesures aprovades per la Generalitat de Catalunya en casos de pandèmia o altres situacions sobrevingudes.

Concretament la persona responsable higienicosanitària ha de vetllar a fi que les persones treballadores disposin de la formació i l'educació sanitària corresponent que preveu l'apartat anterior.

A més del que disposa l'article 20.4 del Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000, la persona responsable de la higiene sanitària de l'establiment ha de:

- a) Supervisar i controlar tots els procediments terapèutics i de prevenció aplicables a les persones usuàries, així com la distribució adequada dels medicaments i la manipulació que en faci el personal cuidador.
- b) Contribuir, juntament amb la direcció de l'establiment, a millorar la qualitat assistencial i vetllar perquè l'atenció a les persones usuàries sigui de qualitat.
- c) Proposar les mesures destinades a fer l'avaluació integral de la persona i per prevenir el deteriorament físic, cognitiu emocional i nutricional de les persones usuàries i fer-ne el seguiment, entre d'altres.
- d) Elaborar un registre actualitzat de persones usuàries amb incontinència d'esfínters i proposar la mesura o el dispositiu més idoni per atendre-les correctament.
- e) Elaborar un registre actualitzat de persones usuàries amb ferides cròniques (nafres per decúbit, úlceres venoses o arterials o ferides quirúrgiques que no s'han curat) que n'indiqui la causa originària, el tractament, la data d'aparició i la data de curació.
- f) Elaborar un registre actualitzat de les caigudes de les persones usuàries que n'indiqui les circumstàncies i els sistemes de prevenció.
- g) Elaborar un registre actualitzat de la medicació que ha prendre la persona usuària amb constància de la persona que l'administra.
- h) Sensibilitzar sobre les contencions i supervisar-les i fomentar que s'elimini i s'apliquin mesures alternatives, així com facilitar que els equips de professionals es formin en bones pràctiques en l'ús de les contencions i la seva eliminació.
- i) Elaborar un registre actualitzat de totes les mesures de contenció que indiqui la mesura més idònia per dur-la a terme, amb la prescripció mèdica prèvia, l'autorització de la persona o l'entorn familiar o el tutor legal,



CVE-DOGC-A-21270027-2021

amb la indicació de la durada i les pautes de mobilització o la impossibilitat d'utilitzar altres mesures. Cal que aquesta informació també consti a la història de la persona.

j) Vetllar perquè hi hagi un registre de la història clínica de cada persona resident de les mesures clíniques que s'han dut a terme i del seguiment clínic. Facilitar, amb l'autorització prèvia de la persona, l'entorn familiar o el tutor legal, aquestes dades als equips de salut per fer-ne un seguiment correcte.

k) Disposar, dins de l'expedient assistencial, de la informació necessària per derivar correctament, i de manera immediata, les persones usuàries del servei a altres recursos sanitaris o assistencials.

l) Coordinar i fer el seguiment de la gestió de farmàcia externa.

m) Vetllar pel dret de la persona usuària a obtenir facilitats per fer la declaració de voluntats anticipades i la planificació de decisions anticipades en el cas de ser persona amb necessitats complexes (PCC/MACA) a fi de garantir un acompanyament digne al final de vida.

n) Contribuir, juntament amb la direcció, al disseny dels programes de formació contínua del personal de l'establiment de manera genèrica, així com d'altres programes derivats de situacions de pandèmia o altres de similars sobrevingudes. La persona responsable higienicosanitària ha de supervisar la posada en pràctica dels coneixements adquirits i de la seva aplicació per part del personal.

o) Fomentar la responsabilització i conscienciació, juntament amb la direcció de l'establiment, de tot el personal del servei en relació amb els plans de contingència, els plans sectorials i les mesures que aprovi la Generalitat de Catalunya en casos de pandèmia o altres situacions sobrevingudes.

p) Facilitar l'accés de les persones usuàries dels serveis residencials i centres diürns a l'atenció sanitària i farmacèutica que necessitin en els equips d'atenció primària del territori.

q) Coordinar-se, si escau, amb els equips d'atenció primària de referència per a la revisió, l'aplicació de protocols i els procediments, així com en les actuacions assistencials que en derivin.

r) Notificar a l'equip d'atenció primària (EAP) i al servei de vigilància epidemiològica (SVE) els brots epidèmics de malalties transmissibles i col·laborar en la investigació dels brots. Supervisar l'execució correcta de les mesures indicades per l'EAP i el SVE i informar-ne del seguiment.

Pel que fa a l'atenció mèdica de les persones usuàries durant l'horari en què no hi ha presència física del personal mèdic a la residència i, quan sigui necessària, s'ha de proporcionar mitjançant els recursos comunitaris disponibles a aquest efecte en la corresponent àrea bàsica de salut o bé per mitjans propis o subcontractats; en aquests casos s'ha de garantir-ne la titulació adequada.

#### 4.9.4 L'equip interdisciplinari

L'equip interdisciplinari està format pels professionals d'atenció directa juntament amb la persona responsable de la direcció tècnica, i fa les funcions següents:

a) Elaborar i seguir el Pla d'atenció individual de la persona atesa: revisió anual, seguiment semestral, i sempre que hi hagi variació del seu estat biopsicosocial.

b) Planificar, coordinar i fer el seguiment i l'avaluació de les tasques assistencials.

c) Elaborar i revisar periòdicament els protocols assistencials del centre.

d) Elaborar, dissenyar, supervisar i fer el seguiment del Programa general d'activitats del centre.

e) Participar en l'elaboració de la memòria anual d'activitats del centre i altres estudis i treballs, i facilitar les dades relatives a l'àmbit de la seva competència.

f) Participar en l'elaboració del pla de formació.

g) Col·laborar en el programa de voluntariat del centre i fer-ne el seguiment.

#### 4.10 Personal d'atenció indirecta

Es considera personal d'atenció indirecta el de bugaderia, cuina, neteja, manteniment, administració i direcció. La proporció de persones treballadores per persona atesa no pot ser inferior al 0,12.

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

Els serveis de neteja, bugaderia, cuina i manteniment s'han de proveir amb personal que no presti serveis

d'atenció directa.

L'entitat ha de prestar els serveis d'allotjament i d'alimentació de les persones residents (caldrà tenir en compte intoleràncies i tipus d'alimentació —omnívors, vegetarians, vegans, etc.); en conseqüència, ha de vetllar per la seva distribució i acomodament a les habitacions, per la neteja, la higiene i la supervisió de les habitacions i de les zones comunes, pel rentat i el planxat de la roba de les persones residents, i per l'organització, l'emmagatzematge, la conservació i el servei dels diferents àpats.

El personal de cuina ha de tenir 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, la persona responsable de la direcció tècnica i de la higiene sanitària de l'establiment residencial han de garantir el compliment de la normativa.

## Cinquena

### Obligacions de l'entitat

Pel que fa al servei de residència assistida per a persones grans, 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.

Durant la vigència del concert social, l'entitat està obligada a:

5.1 Prestar el servei en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, d'acord amb els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions normatives que li són aplicables.

5.2 Tenir contractada i mantenir una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei, per sumes assegurades mínimes de 300.000,00 euros per víctima i de 600.000,00 euros per sinistre.

5.3 Disposar de totes les autoritzacions necessàries per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i abonar tots els impostos, gravàmens i arbitris que afectin l'activitat.

5.4 Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Drets Socials i el seguiment de la prestació del servei per part del Servei de Recursos Aliens de la Direcció General de Provisió de Serveis (DGPSE), així com comunicar per escrit les modificacions que es puguin produir respecte a la situació administrativa i registral de l'entitat o de l'establiment.

5.5 Comunicar al Departament de Drets Socials, amb posterioritat immediata al moment en què es produeixi, qualsevol incidència que afecti el servei que reben les persones usuàries, així com comunicar les baixes i les possibles absències de més de 20 dies.

5.6 Organitzar i gestionar per si mateixa el servei, de conformitat amb la normativa, les indicacions i les directrius del Departament de Drets Socials.

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

5.8 Aportar, a requeriment de l'Administració, la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística i els indicadors de gestió i altra documentació que es determini per al seguiment de la prestació del servei.

5.9 Complir estrictament el projecte de funcionament i de qualitat presentat per obtenir l'acreditació per ser proveïdora de la tipologia de servei objecte de provisió. Dur a terme les activitats necessàries per mantenir el màxim nivell d'integració social de les persones usuàries al centre, al seu entorn, en les seves relacions personals i familiars i en la seva relació amb la comunitat.

5.10 Elaborar, implantar, mantenir i revisar el Pla d'autoprotecció del centre o d'emergència, segons el cas, d'acord amb el Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.

5.11 Establir els mecanismes d'informació i de participació de les persones usuàries o dels seus representants legals i constituir, a més, un consell de participació d'acord amb el que es preveu al Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.

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

5.13 Custodiar la correspondència, els oficis i informes que es tramitin entre el Departament de Drets Socials i

l'equipament social, i també tots els documents referents a les persones ateses.

5.14 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.

5.15 Posar en coneixement del Ministeri Fiscal o de l'autoritat judicial que correspongui qualsevol cas d'existència de possibles causes d'incapacitació d'una persona (article 200 del Codi civil), d'acord amb les instruccions facilitades pel Departament de Drets Socials. La persona responsable de la direcció tècnica ha d'exercir temporalment la guarda de fet de la persona afectada, en cas que no hi hagi cap familiar ni altres persones que l'exerceixin, mentre el jutge no determini la persona o la institució tutelar que ha d'exercir-la.

5.16 Complir el contingut de les instruccions sobre la protecció de drets, la llibertat d'ingrés i la legislació de les persones que tenen modificada la capacitat.

5.17 Disposar, per a cada servei, de la documentació indicada a continuació, i acreditar-la a requeriment de l'Administració:

a) la memòria de gestió,

b) els estats financers anuals auditats,

c) el justificant de pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'any en curs, així com la resta de documentació que li sigui requerida.

Aquesta documentació es pot requerir des de l'any següent al concert social i en els anys successius durant el període de vigència del concert social.

La Direcció General de Provisió de Serveis pot efectuar, en qualsevol moment, les comprovacions que consideri adients sobre la veracitat de la documentació, així com comprovar el sistema de gestió o millora de la qualitat, tant pels seus propis òrgans com per mitjà de la Inspecció de Serveis Socials.

5.18 Aplicar la normativa en matèria de protecció del medi ambient, en l'execució de la prestació del servei.

5.19 Utilitzar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de la prestació del servei com a entitat col·laboradora. Així mateix, ha d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que derivin de la prestació del servei.

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

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

5.20 Posar en coneixement de la Direcció General de Provisió de Serveis qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que l'entitat faci pel que fa a la prestació del servei.

5.21 Disposar d'un sistema informàtic per a la gestió integral del centre.

5.22 Incorporar la perspectiva de gènere en l'elaboració i la presentació del treball contractat, i evitar els elements de discriminació sexista de l'ús del llenguatge i de la imatge.

Garantir els drets de les persones lesbianes, gais, bisexuals, transgènere, intersexuals i queer, promoure'n la igualtat i erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

5.23 Comunicar al Departament de Drets Socials, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o de l'establiment.

5.24 Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que, si escau, tinguin lloc, inclosos els ocasionats pel personal i les persones usuàries durant el desenvolupament del servei.

5.25 L'entitat està obligada al compliment del que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), i a la normativa de desenvolupament, amb relació a les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència del concert social.

5.26 Complir les normes d'identificació visual en tota la documentació dels serveis titularitat del Departament de Drets Socials gestionats per una entitat, d'acord amb el que estableix el Programa d'identificació visual.

(<http://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/identitat-visual/>)

5.27 Adherir-se als principis ètics i de conducta als quals han d'adequar la seva activitat en la prestació dels serveis, d'acord amb les previsions que conté la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Qualsevol excepció a la normativa aplicable ha de ser autoritzada expressament pel Departament de Drets Socials.

## Sisena

### Organització funcional

6.1 L'establiment ha de complir les condicions funcionals que estableix 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.

6.2 Els serveis objecte d'aquesta provisió mitjançant concert social han de 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), elaborat amb la participació de les persones usuàries, dels seus representants i dels professionals que intervenen en les activitats, una còpia del qual s'ha de lliurar a les persones usuàries en el moment que ingressin, i que, a més, s'ha d'exposar en un lloc ben visible de l'establiment.

6.3 El centre ha de disposar dels protocols establerts a l'article 18.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, aplicats al propi funcionament, que han de recollir la pràctica diària i real de l'establiment, i a més aquests altres:

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

6.4 Pel que fa als registres, s'ha de disposar dels establerts a l'article 18.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, degudament documentats, així com del registre de les persones usuàries, on han de constar les altes (amb el seu emplaçament) i les baixes (amb indicació de la data i el motiu). En cas de decés a l'establiment, s'ha de fer constar la causa primària i secundària i la signatura del responsable higienicosanitari.

6.5 Cal disposar d'un tauler d'anuncis, en lloc visible, en el qual s'exposi:

- a) L'autorització de l'establiment o servei.
- b) El reglament de règim intern.
- c) L'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) L'horari d'atenció a les persones usuàries i als seus familiars per part de la direcció tècnica i del responsable higienicosanitari.
- e) Els drets i deures de les persones usuàries.
- f) L'horari d'informació als familiars de les persones responsables de les diferents àrees d'assistència.
- g) L'horari de visites.
- h) L'organització horària dels serveis generals que es presten, com els horaris dels serveis de menjador o de podologia.
- i) El calendari setmanal i mensual amb l'horari de les activitats.
- j) Les instruccions per a casos d'emergència.

CVE-DOGC-A-21270027-2021

k) Els preus dels serveis opcionals.

l) Un avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació i sobre la possibilitat de reclamar directament al Departament de Drets Socials.

m) Qualsevol altra instrucció o notificació dictada per l'Administració de la qual s'hagi ordenat la publicació al tauler.

n) El calendari anual d'activitats.

6.6 Confeccionar, per a cada persona usuària, un Programa individual d'atenció interdisciplinari, ajustat a les necessitats globals de la persona, explicitat en un dossier en el qual s'han de registrar els informes, les avaluacions i el programa. En el moment de l'ingrés s'ha de fer una valoració completa.

L'equip interdisciplinari s'ha de reunir tantes vegades com calgui i com a mínim semestralment per fer el seguiment del Programa d'atenció individual de cada persona usuària i, anualment, per revisar-lo.

6.7 Elaborar un programa d'activitats, amb calendari, mètodes, tècniques d'execució i sistemes d'avaluació, adreçades a la prevenció, detecció, tractament i contenció del deteriorament físic, psíquic i social, així com per al manteniment del màxim nivell d'integració social de la persona usuària, en el seu entorn, en les seves relacions personals i familiars i en la seva relació amb la comunitat, d'acord amb l'article 18.4 del Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000.

6.8 Prestar el servei de manutenció i menjador, d'acord amb les prescripcions mèdiques precises, especificades en el protocol d'alimentació. Així mateix, s'han de publicar 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 ha de tenir el vistiplau del responsable higienicosanitari.

6.9 Tenir a disposició de les persones usuàries i dels seus familiars els fulls normalitzats de reclamacions del Departament de Drets Socials.

6.10 Establir un horari d'informació a les persones usuàries, als seus familiars o a altres persones obligades, tasca que ha de dur a terme la persona responsable de la direcció tècnica i la persona responsable de la higiene sanitària.

6.11 Facilitar al màxim les sortides de la persona usuària, així com les visites dels seus familiars o coneguts. L'horari de visites ha de ser ampli, flexible i adequat a les necessitats individuals i col·lectives.

6.12 Formalitzar, amb cadascuna de les persones usuàries, el corresponent contracte assistencial establert pel Departament de Drets Socials, que recull el contingut obligatori de les parts.

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

## 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'establiment i els recorreguts principals interiors han d'estar adaptats perquè els puguin utilitzar persones amb mobilitat reduïda.

7.3 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 de les persones usuàries i les seves famílies o visitants.

7.4 L'establiment residencial ha de disposar d'espais comuns de convivència, activitats diverses i visites, amb una superfície no inferior a 3 m<sup>2</sup> per persona usuària, que han de ser amplis, ventilats i amb llum natural, així com espais específics per a fisioteràpia (mínim 12 m<sup>2</sup>), despatx de professionals (mínim 12 m<sup>2</sup>) i una sala de visites (mínim 10 m<sup>2</sup>), d'acord amb el Decret 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'entitats, serveis i establiments socials.

7.5 Tots els llits 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 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

CVE-DOGC-A-21270027-2021

agafadors que permetin la incorporació de les persones residents.

7.7 Els dormitoris han d'estar numerats i identificats. Les habitacions han de tenir ventilació i il·luminació natural suficient i dispositius per impedir, si cal, el pas de llum.

7.8 Les habitacions han de disposar, per cada resident, d'un llit amb una amplada mínima de 90 cm, tant en l'estructura com en el matalàs, un armari individual per a cada resident que es pugui tancar amb clau, una tauleta de nit, un llum de nit i un pilot nocturn. L'armari ha de tenir una capacitat mínima d'1,2 m<sup>3</sup>, i tenir una distribució d'espais que permeti accedir fàcilment als articles d'ús personal i quotidià.

Per garantir el dret a la intimitat, en totes les habitacions amb més d'un llit hi ha d'haver separació entre llits mitjançant cortines. Així mateix, el nombre llits per habitació no pot excedir de 2.

7.9 Cada habitació i lavabo han 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 de les persones 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 L'establiment residencial ha de prohibir fumar en tot el centre excepte en zones habilitades per a les persones usuàries. Aquests espais han d'estar diferenciats, de manera que quedi preservat el dret dels no fumadors.

## Vuitena

### Facultats de l'Administració

Durant la vigència del concert social, el Departament de Drets Socials té les facultats següents:

8.1 Interpretar el marc normatiu i la regulació en matèria de serveis socials 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 objecte del concert social, com també suspendre'n l'execució, indemnitzant, si escau, pels danys i perjudicis causats, d'acord amb els termes establerts per la legislació vigent.

8.3 Resoldre, per raons d'interès públic, el servei objecte del concert social dins els límits de la legislació aplicable.

8.4 Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per 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 del que està establert per la legislació vigent.

8.5 Exercir el seguiment del servei: controlar i avaluar de manera permanent la gestió del servei, la qualitat assistencial i els resultats. Avaluar les dades relatives a l'autonomia les persones usuàries.

8.6 Dictar les ordres i les instruccions necessàries per al compliment del concert social.

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

8.8 Verificar i comprovar el projecte de funcionament, el reglament de règim intern i la memòria anual de la gestió efectuada, perquè s'adeqüin a les línies d'actuació de la Direcció General de Provisió de Serveis.

8.9 Sol·licitar a l'entitat tota la documentació necessària per comprovar la bona marxa i el funcionament de l'equipament, així com la relativa al personal que presta o ha prestat els seus serveis.

8.10 Aplicar les sancions que la Inspecció de Serveis Socials determini en exercici de les seves funcions, per l'incompliment de l'article 92 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

## Novena

### Règim econòmic

El preu és el cost de referència que estableixen la Cartera de serveis socials o les disposicions que s'han dictat

a aquest efecte.

El sistema de facturació és determinat pel Departament de Drets Socials.

## Desena

### Aportació de la persona usuària

10.1 El copagament que dugui a terme la persona usuària per la prestació del servei s'ha de fer 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 al moment de la seva baixa definitiva del centre.

10.3 La direcció tècnica de l'establiment ha 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 ha de col·laborar amb el Departament 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 faci, llevat dels serveis opcionals.

10.5 Els preus dels serveis opcionals per a la persona usuària, si n'hi ha, s'han d'ajustar als que fixa anualment el Departament de Drets Socials i s'han de comunicar al tauler d'anuncis del centre.

10.6 L'entitat ha de lliurar un rebut mensual a la persona beneficiària del servei o al seu representant legal, en què ha de constar l'import total del preu fixat de la plaça i en què s'han de detallar, de manera desglossada, les diferents aportacions econòmiques. En cap cas la persona beneficiària del servei ha d'abonar pels serveis bàsics una quantitat superior a la que estableix la resolució de concessió de l'ajut econòmic.

10.7 En cas de places reservades, la persona usuària ha d'efectuar la seva aportació, però es podrà deduir, si escau, el cost de l'alimentació. Així, la persona resident que aboni el total del preu públic vigent podrà sol·licitar que se li dedueixi el cost variable de l'alimentació. En el cas que la seva aportació assignada no correspongui al total del preu públic vigent, es calcularà la part proporcional segons la seva aportació.

## Onzena

Críteris de provisió del servei de residència assistida per a persones grans de caràcter temporal o permanent, en règim de concert social, de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de protecció social

Les entitats proveïdores, sens perjudici d'haver estat acreditades per ser proveïdores d'aquesta tipologia de servei, han de presentar una proposta o oferta de millora tècnica i han de presentar també una proposta de millores de qualitat, puntuables automàticament, per poder ser beneficiàries de la provisió del servei.

Els críteris d'assignació que s'apliquen puntuen tenint en compte la valoració de conceptes especificats en les convocatòries de provisió de concert social.

## Annex 32

Condicions d'execució i críteris de provisió del servei de centre de dia per a persones grans dependents, en règim de concert social

(En aquest annex s'inclouen els serveis de la Cartera de serveis socials següents:

1.2.3.1 Servei de centre de dia per a gent gran de caràcter temporal o permanent)

## Primera

Definició, persones destinatàries, objectius i funcions

### Definició

Servei de centre de dia i d'assistència a les activitats de la vida diària per a persones grans en situació de dependència.

### Persones destinatàries

Persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en el desenvolupament de les activitats de la vida diària, i que veuen completada la seva atenció en l'entorn social familiar.

### Objectius

Oferir un entorn adequat i adaptat a les necessitats d'atenció de les persones grans amb dependència; afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social; mantenir la persona en el seu entorn personal i familiar en les millors condicions, i proporcionar suport a les famílies en l'atenció a les persones grans dependents.

### Funcions

L'horari del servei de centre de dia per a persones grans ha d'estar comprès entre les 8 i les 20 hores, com a mínim, cada dia laborable de l'any i s'han d'oferir possibilitats d'atenció durant els caps de setmana.

La utilització de places de centre de dia els caps de setmana o els dies festius, així com els torns d'atenció, han de constar a la resolució emesa pel Servei d'Atenció a Persones dels Serveis Territorials corresponent o pel Consorci de Serveis Socials de Barcelona, de forma expressa. Aquesta resolució ha de concretar els dies i les hores d'atenció, i indicar si s'inclouen o no els festius i caps de setmana, així com els àpats que s'han d'oferir.

S'entén que la jornada completa inclou fins a 10 hores d'atenció de la persona gran dependent i la jornada parcial, fins a 5 hores seguides.

La persona usuària té dret als àpats planificats pel centre de dia durant la seva estada, i a la persona usuària de jornada completa se li ha de garantir, com a mínim, l'esmorzar, l'àpat principal (dinar) i el berenar. A més, per prescripció mèdica s'han de subministrar els suplementos alimentaris necessaris sense càrrec econòmic.

Cal facilitar l'assistència parcial i flexible, adaptada a les necessitats individuals (matí, tarda, dies alterns...).

### Serveis bàsics

Els serveis de centre de dia per a persones grans han d'oferir els serveis bàsics que estableix la normativa vigent i més concretament:

a) Acolliment.

b) Àpats que es facin en l'horari de centre de dia (caldrà tenir en compte intoleràncies i tipus d'alimentació — omnívors, vegetarians, vegans, etc.).

c) Supervisió i/o suport a la cura personal i a les activitats de la vida diària:

1. Supervisió i suport per a la higiene personal: mínim una dutxa a la setmana i sempre que sigui necessari.
2. Supervisió i suport per als àpats (fer servir coberts i estris, utilitzar gerres i gots, tallar la carn...) i provisió del material necessari per als àpats: estris adaptats...
3. Administració de la medicació.
4. Contenció en situació de crisi.

d) Seguiment i prevenció de les alteracions de la salut.



- e) Fisioteràpia (no de tractament sanitari per patologia aguda).
- f) Foment de les relacions de convivència (interpersonals i socials) i de la relació amb l'entorn.
- g) Foment dels hàbits d'autonomia personal, dels hàbits d'autoprotecció i dels hàbits de conducta.
- h) Suport psicopedagògic (programa individual, desenvolupament i manteniment de les activitats de la vida diària, dinamització sociocultural, activitats de lleure).
- i) Foment de l'oci i del lleure.
- j) Assessorament i supervisió.
- k) Assessorament i suport per a la gestió de l'adquisició d'ajuts tècnics.
- l) Atenció conductual.

Els serveis bàsics previstos són els acreditats i han d'estar sotmesos al règim de contraprestació de preus determinats en la normativa vigent.

#### Serveis opcionals

S'entén que són serveis opcionals tots els que no estan inclosos a l'apartat anterior, que no són necessaris per proveir els serveis bàsics i als quals la persona usuària o la seva família poden optar voluntàriament i individual perquè li siguin facilitats o no:

- a) Tots els que no formen part del programa d'activitats.
- b) Préstec d'ajuts tècnics.
- c) Transport per dur a terme activitats que no formin part dels serveis bàsics.
- d) Reflexologia, massoteràpia, quiromassatge.
- e) Braçalet identificador amb alarma.
- f) Hemeroteca.
- g) Perruqueria.
- h) Podologia.
- i) Transport adaptat.
- j) Teleassistència privada.
- k) Atenció domiciliària privada.
- l) Altres serveis complementaris a domicili com neteja, manteniment, acompanyaments.

I, en general, tots els serveis que no estiguin inclosos a l'apartat de serveis bàsics i que no siguin necessaris per proveir-los.

Els serveis opcionals actualitzats han d'estar a disposició de la Subdirecció General de Gestió de Recursos de la Direcció General de Provisió de Serveis, que pot supervisar-ne l'adequació, i se'ls ha de donar la publicitat interna corresponent (com a mínim, al tauler d'anuncis).

La persona gran o persona de referència pot reclamar al Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Drets Socials en cas de prestació inadequada dels serveis bàsics i els opcionals.

#### Segona

##### Accés als serveis de les persones grans dependents

2.1 L'accés s'ha de produir d'acord amb els criteris establerts en la legislació vigent de serveis socials i són els respectius Serveis d'Atenció a les Persones dels Serveis Territorials del Departament de Drets Socials o el Consorci de Serveis Socials de Barcelona els que, un cop valorat el tipus de servei i de plaça vacant, han d'orientar la derivació de la persona adequada al recurs.

CVE-DOGC-A-21270027-2021

A aquest efecte s'ha d'emetre la resolució corresponent en el marc de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

El Departament de Drets Socials pot establir les mesures oportunes en cas que l'entitat es negui a acceptar els casos derivats.

En cas que l'establiment no tingui disponibilitat de places, ho ha de comunicar a la llista d'accés a aquelles persones que ho sol·licitin i que disposin de la corresponent resolució de grau. En cas d'incidència tècnica, els Serveis Territorials o Consorci de Serveis Socials de Barcelona podran fer el manteniment de la llista d'accés de manera puntual i extraordinària.

2.2 L'establiment ha de gestionar, en la màxima brevetat possible, els ingressos i les baixes del centre, així com la llista d'espera, a través del web de centres per a gent gran, del qual prèviament se li ha d'haver facilitat un usuari i paraula de pas per accedir-hi, un cop estigui acreditat l'establiment pels mitjans que corresponguin.

2.3 L'ingrés a l'establiment de la persona dependent comporta l'elaboració del Programa individual d'atenció (d'ara endavant, PIA), i la corresponent resolució i notificació, d'acord amb el que s'estableix a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

2.4 No hi ha període de prova.

2.5 L'establiment ha de facilitar a la persona dependent i a la seva família, abans de l'ingrés, el contracte assistencial i el reglament de règim intern.

### Tercera

#### Drets i deures de les persones beneficiàries del servei

3.1 L'entitat està obligada a vetllar pel respecte dels drets de les persones usuàries reconeguts a la legislació i, especialment, els que recull la Llei 12/2007, de serveis socials. Aquests drets, entre d'altres, són els següents:

- a) Dret a ser tractat, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.
- b) Dret a ser respectat pel que fa a la seva intimitat i privacitat en les accions de la vida quotidiana.
- c) Dret a ser tractat amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions culturals, religioses o filosòfiques particulars.
- d) Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que el concerneixen.
- e) Dret a mantenir la privadesa mitjançant el secret professional de totes les dades pròpies que no sigui necessari que el personal o la resta de persones usuàries coneguin.
- f) Dret que se li tingui en compte la situació personal i familiar.
- g) Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i contestats.
- h) Dret a conèixer, tant la persona usuària com la seva família, aquests drets, que es divulguin àmpliament entre el personal de l'establiment i la resta de persones usuàries, i que es respectin.
- i) Dret a rebre voluntàriament el servei social.
- j) Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per a la seva seguretat física o per a la de terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades han de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona usuària.
- k) Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.
- l) Dret a accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per aconseguir un desenvolupament personal adequat.

3.2 Garantir també els drets lingüístics de les persones usuàries, en els termes establerts per la normativa vigent aplicable i, particularment, el dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en llur condició de persones usuàries o consumidores de béns, productes i serveis.

CVE-DOGC-A-21270027-2021

3.3 La persona usuària i la seva família ha d'observar les normes de funcionament i convivència i tenir cura de la seva pròpia salut, en els termes previstos en el contracte assistencial que ha de formalitzar l'entitat prestadora del servei, així com la resta de deures recollits a l'article 13 de la Llei 12/2007, de serveis socials, com ara:

Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.

Complir els acords i comprometre's amb els plans d'atenció i les orientacions dels professionals.

Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.

Comparèixer davant l'Administració quan li sigui requerit.

Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes. Complir les normes del centre i respectar les instal·lacions.

Complir els altres deures que estableixi la normativa.

Complir les seves obligacions econòmiques derivades de la prestació del servei.

3.4 S'ha de donar publicitat al tauler d'anuncis dels drets i deures tant de l'entitat com de les persones usuàries.

#### Quarta

##### Recursos humans

4.1 Per a la prestació del servei, l'establiment ha de disposar dels mitjans personals necessaris per cobrir l'horari i els objectius que s'estableixen en aquest apartat, i garantir l'atenció de les persones usuàries.

En tot moment s'ha de garantir la presència física continuada, tal 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.

4.2 Tot el personal que l'entitat contracti per a l'acompliment d'aquesta prestació ha d'estar al seu càrrec, sens perjudici del que preveu el punt 4.8.

4.3 L'entitat resta obligada, pel que fa al personal que designi per a la prestació del servei, al compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, de Seguretat Social, fiscal, sanitària i de seguretat i salut laboral i protecció de dades, com també de les que es promulguin durant la seva execució, i la resta de condicions que s'especifiquen en aquest annex. Així mateix, ha de vetllar per la formació de tot el seu personal i promoure-la.

4.4 L'entitat és la responsable de la selecció i la formació del personal i de les activitats de reciclatge professional. En qualsevol cas, el personal d'atenció directa ha de ser seleccionat, com a condició bàsica, per la seva maduresa personal i ha de disposar d'una formació tècnica que cobreixi, com a mínim, els perfils professionals establerts a la plantilla de recursos humans.

4.5 L'entitat ha de disposar d'un programa anual de formació contínua i d'actualització sobre les tècniques d'atenció a les persones usuàries, adreçat als professionals de l'establiment en els seus diferents àmbits d'actuació, i aplicar-lo.

4.6 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'ha d'implantar un programa de prevenció de l'absentisme i de seguiment de les baixes.

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

4.8 L'entitat pot subcontractar la prestació de serveis sempre que es comuniqui al Departament de Drets Socials, a excepció dels serveis d'assistència a les activitats de la vida diària que efectui el personal cuidador, la direcció tècnica i el personal responsable higienicosanitari, que han d'estar en plantilla.

4.9 Es considera personal d'atenció directa els auxiliars de gerontologia o equivalent, educador/a social, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, diplomad/ada en Treball Social, diplomad/ada en Infermeria, metge/metgessa, i psicòleg/òloga.

CVE-DOGC-A-21270027-2021

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.

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

#### 4.9.1 Requeriments mínims de professionals d'atenció directa

El servei de centre de dia per a persones grans dependents ha de disposar d'una ràtio de personal d'atenció directa, d'acord amb el que disposa el Decret 182/2003, de 22 de juliol, no inferior al 0,15, i garantir l'atenció continuada durant les hores que es presta el servei.

Per prestar els serveis bàsics obligatoris és necessari disposar dels professionals següents: fisioterapeuta, persona diplomada en Infermeria i professional del grup social.

Pel que fa al personal auxiliar de gerontologia, la ràtio de presència física ha de ser d'1/10, sens perjudici que en tot moment s'ha de garantir la presència física continuada, d'acord amb el que estableix el Decret 182/2003, de 22 de juliol, de regulació dels serveis d'acolliment diürn de centres de dia per a gent gran, i 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.

<b>Personal d'atenció directa</b>		<b>Ràtio</b>
Grup gericultors/es	1/10 en presència física	1/10
Grup psicosocial	Treballador/a social Terapeuta ocupacional Educador/a social Psicòleg/oga	1/180
Grup sanitari	Diplomat/ada Infermeria Responsable higienicosanitari Fisioterapeuta	1/60

La dedicació de la persona responsable de la direcció tècnica i el responsable higienicosanitari ha de ser:

Responsable de la direcció tècnica: 10 hores/setmana com a mínim.

Responsable de la higiene sanitària: 5 hores/setmana com a mínim.

Funcions del personal d'atenció directa:

Pel que fa a les persones professionals d'atenció directa, els perfils professionals i aptitudinals, la titulació mínima d'accés i la formació teoricopràctica específica necessària estan recollides al document de recomanacions del Comitè d'Expertes i Experts en Formació en l'Àmbit de Serveis Socials i es poden trobar al web del Departament de Drets Socials.

[https://dretssocials.gencat.cat/ca/serveis/recursos\\_per\\_a\\_professionals/04\\_comite\\_d\\_experts/perfils\\_professionals/02\\_atencio\\_a\\_persones\\_grans/](https://dretssocials.gencat.cat/ca/serveis/recursos_per_a_professionals/04_comite_d_experts/perfils_professionals/02_atencio_a_persones_grans/)

#### 4.9.2 La persona responsable de la direcció tècnica

L'establiment ha de tenir una persona amb capacitació professional responsable de la direcció tècnica o la coordinació del centre. Aquesta figura és fonamental, perquè ha de conjugar la vessant tècnica dels tractaments i l'espontaneïtat del tracte que han de rebre les persones usuàries amb un suport psicològic

CVE-DOGC-A-21270027-2021

adequat als treballadors i treballadores, i mantenir alhora l'estructura dinàmica del centre.

La persona responsable de la direcció tècnica ha de dirigir el servei d'atenció que han de rebre les persones usuàries, amb independència que pugui dur a terme altres funcions d'organització i administratives. La seva absència ha d'estar coberta, en tot moment, per la persona en qui delegui.

Les persones responsables de la direcció tècnica dels serveis de centre de dia per a persones grans han d'estar en possessió d'una titulació mínima de diplomatura universitària de grau mitjà, preferentment en l'àmbit de les ciències socials i de la salut.

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.

A més de les funcions previstes a l'article 20 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, la persona responsable de la direcció tècnica ha de:

- a) Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts a la normativa vigent.
- b) Elaborar la memòria anual que li sol·liciti el Departament de Drets Socials, en què s'avalui, amb criteris objectius, el grau de qualitat dels serveis i el grau de satisfacció de les persones usuàries. 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 de les persones usuàries.
- d) Promoure la formació continuada i el reciclatge de tot el personal que presta serveis a l'establiment, i facilitar l'accés a la formació.
- e) Garantir la prestació correcta del servei, el compliment del reglament de règim intern, les obligacions de les persones usuàries i la lliure voluntat d'ingrés o de permanència a l'establiment i el respecte als seus drets.
- f) Donar resposta escrita a les queixes o als suggeriments que presentin per escrit les persones usuàries o les seves famílies. Informar les famílies de tots els temes que els resultin d'interès.
- g) Garantir la fiabilitat de les dades que sol·liciti el Departament de Drets Socials.

#### 4.9.3 Professional responsable higienicosanitari (RHS)

L'establiment ha de disposar d'una persona responsable de la higiene sanitària, que ha de tenir la titulació idònia i estar col·legiada (en Medicina o grau o diplomatura en Infermeria), que en garanteixi una organització higienicosanitària correcta.

La dedicació mínima del responsable higienicosanitari en centre de dia no pot ser inferior a 5 hores setmanals, distribuïdes entre els dies de la setmana, i ha de facilitar la cobertura el màxim de dies possible.

Aquesta persona responsable pot ser la mateixa que s'encarregui de la direcció, sempre que disposi de la titulació adequada i sempre que la dedicació horària sigui compatible.

En cas que es compaginin les dues activitats, la seva dedicació s'ha de computar de manera conjunta, a l'efecte de la dedicació que preveu l'article 20.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

Les persones responsables de l'organització higienicosanitària que per qualsevol motiu deixin de prestar aquests serveis n'han d'informar immediatament la Inspecció de Serveis Socials.

La persona responsable higienicosanitària ha d'estar informada de les funcions que li corresponen, i juntament amb la direcció tècnica, s'han de responsabilitzar de tots els aspectes que preveu l'article 20.4 del Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000.

En relació amb l'apartat f) de l'article 20.4, que fa referència a l'aplicació dels protocols, implica que han de vetllar i garantir que tot el personal dels serveis residencials i dels centres de dia, i concretament els professionals que atenen directament les persones usuàries, coneguin els protocols. Conèixer-los implica haver-los de lliurar directament al personal i deixar-ne constància i fer-ne la difusió i formació corresponents. A més caldrà fer seguiment de l'aplicació correcta dels protocols en la pràctica diària i promoure els canvis necessaris perquè es compleixin.

Aquests protocols han d'estar sempre accessibles a les persones professionals del centre.

En aplicació de l'article 12.c) de la Llei 12/2007, que preveu que les persones usuàries tenen el dret a rebre una atenció personalitzada d'acord amb les seves necessitats específiques, la persona responsable

CVE-DOGC-A-21270027-2021

higienicosanitària i la direcció tècnica han de complir l'obligació legal de formació del personal per a l'exercici de les funcions que té encomanades l'entitat, així com l'acompanyament en la resolució de les dificultats que pugui tenir el personal en la interpretació i l'aplicació dels protocols, i també dels plans de contingència, els plans sectorials i les mesures que aprovi la Generalitat de Catalunya en casos de pandèmia o altres situacions sobrevingudes.

Concretament la persona responsable higienicosanitària ha de vetllar a fi que les persones treballadores disposin de la formació i l'educació sanitària corresponent que preveu l'apartat anterior.

A més del que disposa l'article 20.4 del Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000, la persona responsable de la higiene sanitària de l'establiment ha de:

- a) Supervisar i controlar tots els procediments terapèutics i de prevenció aplicables a les persones usuàries, així com la distribució adequada dels medicaments i la manipulació que en faci el personal cuidador.
- b) Contribuir, juntament amb la direcció de l'establiment, a la millora de la qualitat assistencial i vetllar perquè l'atenció a les persones usuàries sigui de qualitat.
- c) Proposar les mesures destinades a fer l'avaluació integral de la persona i per prevenir el deteriorament físic, cognitiu emocional i nutricional de les persones usuàries i fer-ne el seguiment, entre d'altres.
- d) Elaborar un registre actualitzat de persones usuàries amb incontinència d'esfínters i proposa la mesura o el dispositiu més idoni per atendre-les correctament.
- e) Elaborar un registre actualitzat de persones usuàries amb ferides cròniques (nafres per decúbit, úlceres venoses o arterials o ferides quirúrgiques que no s'han curat) que n'indiqui la causa originària, el tractament, la data d'aparició i la data de curació.
- f) Elaborar un registre actualitzat de les caigudes de les persones usuàries que n'indiqui les circumstàncies i els sistemes de prevenció.
- g) Elaborar un registre actualitzat de la medicació que ha prendre la persona usuària i fer constar la persona que l'administra.
- h) Sensibilitzar sobre les contencions i supervisar-les i fomentar que s'elimini i s'apliquin mesures alternatives, així com facilitar que els equips de professionals es formin en bones pràctiques en l'ús de les contencions i la seva eliminació.
- i) Elaborar un registre actualitzat de totes les mesures de contenció que indiqui la mesura més idònia per dur-la a terme, amb la prescripció mèdica prèvia, l'autorització de la persona o l'entorn familiar o el tutor legal, amb indicació de la durada i pautes de mobilització o la impossibilitat d'utilitzar altres mesures. Cal que aquesta informació també consti a la història de la persona.
- j) Contribuir, juntament amb la direcció, al disseny dels programes de formació contínua del personal de l'establiment de manera genèrica, així com d'altres programes derivats de situacions de pandèmia o altres similars sobrevingudes. La persona responsable higienicosanitària ha de supervisar la posada en pràctica dels coneixements adquirits i de la seva aplicació per part del personal.
- k) Fomentar la responsabilització i conscienciació, juntament amb la direcció de l'establiment, de tot el personal del servei en relació amb els plans de contingència, els plans sectorials i les mesures que aprovi la Generalitat de Catalunya en casos de pandèmia o altres situacions sobrevingudes.
- l) Facilitar l'accés de les persones usuàries dels serveis residencials i centres diürns a l'atenció sanitària i farmacèutica que necessitin en els equips d'atenció primària del territori.
- m) Coordinar-se, si escau, amb els equips d'atenció primària de referència per la revisió, l'aplicació de protocols i els procediments, així com en les actuacions assistencials que en derivin.
- n) Notificar a l'equip d'atenció primària (EAP) i al servei de vigilància epidemiològica (SVE) els brots epidèmics de malalties transmissibles i col·laborar amb la investigació dels brots. Supervisar l'execució correcta de les mesures indicades per l'EAP i el SVE i informar-ne del seguiment.

Pel que fa a l'atenció mèdica de les persones usuàries durant l'horari en què no hi ha presència física del personal mèdic al centre, i quan sigui necessària, s'ha de proporcionar mitjançant els recursos comunitaris disponibles a aquest efecte en la corresponent àrea bàsica de salut o bé per mitjans propis o subcontractats; en aquests casos s'ha de garantir-ne la titulació adequada.

#### 4.9.4 L'equip interdisciplinari

CVE-DOGC-A-21270027-2021

L'equip interdisciplinari està format pels professionals d'atenció directa juntament amb la persona responsable de la direcció tècnica, i fa les funcions següents:

- a) Elaborar i seguir el Pla d'atenció individual de la persona atesa: revisió anual, seguiment semestral, i sempre que hi hagi variació del seu estat biopsicosocial.
- b) Planificar, coordinar i fer el seguiment i l'avaluació de les tasques assistencials.
- c) Elaborar i revisar periòdicament els protocols assistencials del centre.
- d) Elaborar, dissenyar, supervisar i fer el seguiment del Programa general d'activitats del centre.
- e) Participar en l'elaboració de la memòria anual d'activitats del centre i altres estudis i treballs, i facilitar les dades relatives a l'àmbit de la seva competència.
- f) Participar en l'elaboració del pla de formació.
- g) Col·laborar en el programa de voluntariat del centre i fer-ne el seguiment.

#### 4.10 Personal d'atenció indirecta

Es considera personal d'atenció indirecta el de cuina, neteja, manteniment, administració i direcció. La proporció de persones treballadores per persona atesa no pot ser inferior al 0,07.

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

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

L'entitat ha de prestar els serveis d'acolliment diürn i d'alimentació de les persones usuàries (caldrà tenir en compte intoleràncies i tipus d'alimentació —omnívora, vegetarians, vegans, etc.); en conseqüència, ha de vetllar per la distribució i acomodament als espais del servei, per la neteja, la higiene i la supervisió de les zones comunes, i per l'organització, l'emmagatzematge, la conservació i el servei dels diferents àpats.

El personal de cuina ha de disposar de 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, la persona responsable de la direcció tècnica i de la higiene sanitària de l'establiment han de garantir el compliment de la normativa.

## Cinquena

### Obligacions de l'entitat

Pel que fa al servei d'acolliment diürn, 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.

Durant la vigència del concert social, l'entitat està obligada a:

5.1 Prestar el servei en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, d'acord amb els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions normatives que li són aplicables.

5.2 Tenir contractada i mantenir una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei, per sumes assegurades mínimes de 300.000,00 euros per víctima i de 600.000,00 euros per sinistre.

5.3 Disposar de totes les autoritzacions necessàries per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i abonar tots els impostos, gravàmens i arbitris que afectin l'activitat.

5.4 Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Drets Socials i el seguiment de la prestació del servei per part del Servei de Recursos Aliens de la Direcció General de Provisió de Serveis (DGPSE), així com comunicar per escrit les modificacions que es puguin produir respecte a la situació administrativa i registral de l'entitat o de l'establiment.

5.5 Comunicar al Departament de Drets Socials, amb posterioritat immediata al moment en què es produeixi, qualsevol incidència que afecti el servei que reben les persones usuàries, així com comunicar les baixes i les

CVE-DOGC-A-21270027-2021

possibles absències de més de 20 dies.

5.6 Organitzar i gestionar per si mateixa el servei, de conformitat amb la normativa, les indicacions i les directrius del Departament de Drets Socials.

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

5.8 Aportar, a requeriment de l'Administració, la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística i els indicadors de gestió i altra documentació que es determini per al seguiment de la prestació del servei.

5.9 Complir estrictament el projecte de funcionament i de qualitat presentat per a l'obtenció de l'acreditació per ser proveïdora de la tipologia de servei objecte de provisió. Dur a terme les activitats necessàries per mantenir el màxim nivell d'integració social de les persones usuàries al centre, al seu entorn, en les seves relacions personals i familiars i en la seva relació amb la comunitat.

5.10 Elaborar, implantar, mantenir i revisar el Pla d'autoprotecció del centre o d'emergència, segons el cas, d'acord amb el Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.

5.11 Establir els mecanismes d'informació i de participació de les persones usuàries o dels seus representants legals i constituir, a més, un consell de participació d'acord amb el que es preveu al Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.

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

5.13 Custodiar la correspondència, els oficis i informes que es tramitin entre el Departament de Drets Socials i l'equipament social, i també tots els documents referents a les persones ateses.

5.14 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.

5.15 Posar en coneixement del Ministeri Fiscal o de l'autoritat judicial que correspongui qualsevol cas d'existència de possibles causes d'incapacitació d'una persona (article 200 del Codi civil), d'acord amb les instruccions facilitades pel Departament de Drets Socials. La persona responsable de la direcció tècnica ha d'exercir temporalment la guarda de fet de la persona afectada, en cas que no hi hagi cap familiar ni altres persones que l'exerceixin, mentre el jutge no determini la persona o la institució tutelar que ha d'exercir-la.

5.16 Complir el contingut de les instruccions sobre la protecció de drets, la llibertat d'ingrés i la legislació de les persones que tenen modificada la capacitat.

5.17 Disposar de la documentació indicada a continuació, i acreditar-la a requeriment de l'Administració:

a) la memòria de gestió,

b) els estats financers anuals auditats,

c) el justificant de pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'any en curs, així com la resta de documentació que li sigui requerida.

Aquesta documentació es pot requerir des de l'any següent al concert social i en els anys successius durant el període de vigència del concert social.

La Direcció General de Provisió de Serveis pot efectuar, en qualsevol moment, les comprovacions que consideri adients sobre la veracitat de la documentació, així com comprovar el sistema de gestió o millora de la qualitat, tant pels seus propis òrgans com per mitjà de la Inspecció de Serveis Socials.

5.18 Aplicar la normativa en matèria de protecció del medi ambient, en l'execució de la prestació del servei.

5.19 Utilitzar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de la prestació del servei com a entitat col·laboradora. Així mateix, ha d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que derivin de la prestació del servei.

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

En tot cas, l'entitat i, si escau, les empreses subcontractistes queden subjectes durant la prestació del servei a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, i de les disposicions que la



despleguen.

5.20 Posar en coneixement de la Direcció General de Provisió de Serveis qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que l'entitat faci pel que fa a la prestació del servei.

5.21 Disposar d'un sistema informàtic per a la gestió integral del centre.

5.22 Incorporar la perspectiva de gènere en l'elaboració i la presentació del treball contractat, i evitar els elements de discriminació sexista de l'ús del llenguatge i de la imatge.

Garantir els drets de les persones lesbianes, gais, bisexuals, transgènere, intersexuals i queer, promoure'n la igualtat i erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

5.23 Comunicar al Departament de Drets Socials, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o de l'establiment.

5.24 Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que, si escau, tinguin lloc, inclosos els ocasionats pel personal i les persones usuàries durant el desenvolupament del servei.

5.25 L'entitat està obligada al compliment del que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), i a la normativa de desenvolupament, amb relació a les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència del concert social.

5.26 Complir les normes d'identificació visual en tota la documentació dels serveis titularitat del Departament de Drets Socials gestionats per una entitat, d'acord amb el que estableix el Programa d'identificació visual.

(<http://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/identitat-visual/>)

5.27 Adherir-se als principis ètics i de conducta als quals han d'adequar la seva activitat en la prestació dels serveis, d'acord amb les previsions que conté la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Qualsevol excepció a la normativa aplicable ha de ser autoritzada expressament pel Departament de Drets Socials.

## Sisena

### Organització funcional

6.1 L'establiment ha de complir les condicions funcionals que estableix 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.

6.2 Els serveis objecte d'aquesta provisió en règim de concert social han de 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), elaborat amb la participació de les persones usuàries, dels seus representants i dels professionals que intervenen en les activitats, una còpia del qual s'ha de lliurar a les persones usuàries en el moment que ingressin, i que, a més, s'ha d'exposar en un lloc ben visible de l'establiment.

6.3 El centre ha de disposar dels protocols establerts a l'article 18.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, aplicats al propi funcionament, que han de recollir la pràctica diària i real de l'establiment, i a més aquests altres:

- a) Protocol de neteja que garanteixi la higiene correcta de l'establiment i el seu parament.
- b) Protocol d'alimentació que garanteixi una nutrició correcta, que sigui variada i que inclogui les diferents dietes que puguin ser necessàries per prescripció mèdica.
- c) Altres protocols addicionals per a l'atenció assistencial.

6.4 Pel que fa als registres, s'ha de disposar dels establerts a l'article 18.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, degudament documentats, així com del registre de les persones usuàries, on han de constar les altes (amb el seu emplaçament) i les baixes (amb indicació de la data i el motiu). En cas de decés a l'establiment, s'ha de fer constar la causa primària i secundària i la signatura del responsable higienicosanitari.

6.5 Cal disposar d'un tauler d'anuncis, en lloc visible, en el qual s'exposi:

- a) L'autorització de l'establiment o servei.

- b) El reglament de règim intern.
- c) L'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) L'horari d'atenció a les persones usuàries i als seus familiars per part de la direcció tècnica i del responsable higienicosanitari.
- e) Els drets i deures de les persones usuàries.
- f) L'horari d'informació als familiars de les persones responsables de les diferents àrees d'assistència.
- g) L'horari de visites.
- h) L'organització horària dels serveis generals que es prestin, com els horaris dels serveis de menjador o de podologia.
- i) El calendari setmanal i mensual amb l'horari de les activitats.
- j) Les instruccions per a casos d'emergència.
- k) Els preus dels serveis opcionals.
- l) Un avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació i sobre la possibilitat de reclamar directament al Departament de Drets Socials.
- m) Qualsevol altra instrucció o notificació dictada per l'Administració de la qual s'hagi ordenat la publicació al tauler.
- n) El calendari anual d'activitats.

6.6 Confeccionar, per a cada persona usuària, un Programa individual d'atenció interdisciplinari, ajustat a les necessitats globals de la persona, explicat en un dossier en el qual s'han de registrar els informes, les avaluacions i el programa. En el moment de l'ingrés s'ha de fer una valoració completa.

L'equip interdisciplinari s'ha de reunir tantes vegades com calgui i com a mínim semestralment per fer el seguiment del Programa d'atenció individual de cada persona usuària i, anualment, per revisar-lo.

6.7 Elaborar un programa d'activitats, amb calendari, mètodes, tècniques d'execució i sistemes d'avaluació, adreçades a la prevenció, detecció, tractament i contenció del deteriorament físic, psíquic i social, així com per al manteniment del màxim nivell d'integració social de la persona usuària, en el seu entorn, en les seves relacions personals i familiars i en la seva relació amb la comunitat, d'acord amb l'article 18.4 del Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000.

6.8 Prestar el servei de manutenció i menjador, d'acord amb les prescripcions mèdiques precises, especificades en el protocol d'alimentació. Així mateix, s'han de publicar 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 ha de tenir el vistiplau del responsable higienicosanitari.

6.9 Tenir a disposició de les persones usuàries i dels seus familiars els fulls normalitzats de reclamacions del Departament de Drets Socials.

6.10 Establir un horari d'informació a les persones usuàries, als seus familiars o a altres persones obligades, tasca que ha de dur a terme la persona responsable de la direcció tècnica i la persona responsable de la higiene sanitària.

6.11 Facilitar al màxim les sortides de la persona usuària, així com les visites dels seus 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 pot ser inferior a 10 hores diàries, llevat dels casos en què hi hagi contraindicació mèdica.

6.12 Formalitzar, amb cadascuna de les persones usuàries, el corresponent contracte assistencial establert pel Departament de Drets Socials, que recull el contingut obligatori de les parts.

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

Setena

Edifici i instal·lacions

CVE-DOGC-A-21270027-2021

- 7.1 L'establiment ha de complir la normativa vigent en matèria d'edificació, instal·lacions i seguretat.
- 7.2 Els accessos a l'establiment i els recorreguts principals interiors han d'estar adaptats perquè els puguin utilitzar persones amb mobilitat reduïda.
- 7.3 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 de les persones usuàries i les seves famílies o visitants.
- 7.4 L'establiment ha de disposar d'espais comuns de convivència, activitats diverses i visites, amb una superfície no inferior a 3 m<sup>2</sup> per persona usuària, que han de ser amplis, ventilats i preferentment amb llum natural, així com espais específics per a fisioteràpia (mínim 12 m<sup>2</sup>), despatx de professionals (mínim 12 m<sup>2</sup>), vestíbul i recepció, vestidors per a les persones usuàries, vestidors per al personal, serveis higiènics (com a mínim, un per sexe, que s'ha d'incrementar en proporció 1/10), i una sala de visites (mínim 10 m<sup>2</sup>).
- 7.5 L'establiment ha de disposar com a mínim d'un bany adaptat i una dutxa geriàtrica, que s'ha d'incrementar en proporció 1/30. Si l'establiment té més de 35 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 de les persones usuàries.
- 7.6 La medicació ha d'estar degudament guardada en un armari o nevera quan calgui, fora de l'abast de les persones usuàries o visitants.
- 7.7 L'establiment ha de prohibir fumar en tot el centre excepte en zones habilitades per a les persones usuàries. Aquests espais han d'estar diferenciats, de manera que quedi preservat el dret dels no fumadors.

## Vuitena

### Facultats de l'Administració

Durant la vigència del concert social, el Departament de Drets Socials té les facultats següents:

- 8.1 Interpretar el marc normatiu i la regulació en matèria de serveis socials 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 objecte del concert social, 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 vigent.
- 8.3 Resoldre, per raons d'interès públic, el servei objecte del concert social dins els límits de la legislació aplicable.
- 8.4 Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per 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 del que estableix la legislació vigent.
- 8.5 Exercir el seguiment del servei: controlar i avaluar de manera permanent la gestió del servei, la qualitat assistencial i els resultats. Avaluar les dades relatives a l'autonomia de les persones usuàries.
- 8.6 Dictar les ordres i les instruccions necessàries per al compliment del concert social.
- 8.7 Comunicar a l'entitat qualsevol deficiència que observi perquè sigui reparada.
- 8.8 Verificar i comprovar el projecte de funcionament, el reglament de règim intern i la memòria anual de la gestió efectuada, perquè s'adeqüin a les línies d'actuació de la Direcció General de Provisió de Serveis.
- 8.9 Sol·licitar a l'entitat tota la documentació necessària per comprovar la bona marxa i el funcionament de l'equipament, així com la relativa al personal que presta o ha prestat els seus serveis.
- 8.10 Aplicar les sancions que la Inspecció de Serveis Socials determini en exercici de les seves funcions, per l'incompliment de l'article 92 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

## Novena

### Règim econòmic

El preu és el cost de referència que estableixen la Cartera de serveis socials o les disposicions que s'han dictat

a aquest efecte.

El sistema de facturació és determinat pel Departament de Drets Socials.

## Desena

### Aportació de la persona usuària

10.1 El copagament que dugui a terme la persona usuària per la prestació del servei s'ha de fer 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 al moment de la seva baixa definitiva del centre.

10.3 La direcció tècnica de l'establiment ha 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 ha de col·laborar amb el Departament 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 faci, llevat dels serveis opcionals.

10.5 Els preus dels serveis opcionals per a la persona usuària, si n'hi ha, s'han d'ajustar als que fixa anualment el Departament de Drets Socials i s'han de comunicar al tauler d'anuncis del centre.

10.6 L'entitat ha de lliurar un rebut mensual a la persona beneficiària del servei o al seu representant legal, en què ha de constar l'import total del preu fixat de la plaça i en què s'han de detallar, de manera desglossada, les diferents aportacions econòmiques. En cap cas la persona beneficiària del servei ha d'abonar pels serveis bàsics una quantitat superior a la que estableix la resolució de concessió de l'ajut econòmic.

10.7 En cas de places reservades, la persona usuària ha d'efectuar la seva aportació, però es podrà deduir, si escau, el cost de l'alimentació. Així, la persona usuària que aboni el total del preu públic vigent podrà sol·licitar que se li dedueixi el cost variable de l'alimentació. En el cas que la seva aportació assignada no correspongui al total del preu públic vigent, es calcularà la part proporcional segons la seva aportació.

## Onzena

Críteris de provisió del servei de centre de dia per a persones grans de caràcter temporal o permanent, en règim de concert social, de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de protecció social

Les entitats proveïdores, sens perjudici d'haver estat acreditades per ser proveïdores d'aquesta tipologia de servei, han de presentar una proposta o oferta de millora tècnica i han de presentar també una proposta de millores de qualitat, puntuables automàticament, per poder ser beneficiàries de la provisió del servei.

Els críteris d'assignació que s'apliquen puntuen tenint en compte la valoració de conceptes especificats en les convocatòries de provisió de concert social.

(21.270.027)