



G CONSELLERIA
O SERVEIS SOCIALS
I I COOPERACIÓ
B
/

Plec general de condicions tècniques per al concert, entre la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació i entitats del tercer sector, del servei de suport a l'habitatge per a persones amb diagnòstic de salut mental greu, per a l'any 2019-2020, a l'illa d'Eivissa

1. Objecte

L'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques és establir les característiques i condicions tècniques i econòmiques de la concertació, entre la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació i les entitats del tercer sector, que sol·licitin, d'acord amb la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears i el Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials, acollir-se al règim de concert social per a la prestació del servei de suport a l'habitatge, dins l'àmbit territorial de l'illa d'Eivissa. No són objecte d'aquest concert tots aquells serveis no recollits de manera expressa en el present Plec.

Així mateix, l'objecte d'aquest Plec és establir les característiques i les condicions en què s'han de realitzar els diferents programes i actuacions que comprenen el servei ocupacional per a persones amb diagnòstic de discapacitat per salut mental greu. Per a la gestió, el funcionament i l'administració del servei, a més de la normativa general aplicable de l'Estat, del Govern de les Illes Balears i les disposicions de la Unió Europea que s'escaiguin, s'ha de tenir en compte, d'una manera especial, el compliment de la legislació vigent en matèria de serveis socials del Govern de les Illes Balears, que l'entitat concertada ha de conèixer.

El nombre estimat de places d'aquest concert és de 8 i es diferencien dos nivells:

- 5 places de baixa intensitat
- 3 places d'alta intensitat

2. Definició del servei

Als efectes d'aquest Plec, el servei de suport a l'habitatge és el que defineix el Decret 66/2016, de 18 de novembre, pel qual s'aprova la Cartera Bàsica de Serveis Socials de les Illes Balears 2017-2020 i s'estableixen principis generals per a les carteres insulars i locals, que en el punt 2.6.4 recull els serveis de suport a l'habitatge per a persones amb diagnòstic de salut mental.



El servei de suport a l'habitatge s'entén com un servei socioeducatiu que ofereix orientació i suport a les persones amb discapacitat associada a un diagnòstic de salut mental i necessitats de suport que viuen soles, o bé en parella o conviuen amb altres persones amb discapacitat, dependència o problemes greus de salut. La prestació de suports és dinàmica i flexible, i s'ha d'adaptar a les necessitats de cada persona usuària.

El servei de suport a l'habitatge cobreix les necessitats d'atenció personal i social però a diferència del servei d'habitatge supervisat no proporciona allotjament, ja que aquest és promogut per l'usuari o la seva família, així com el seu manteniment (equipament, mobiliari, manteniment general, alimentació, etc.). Així mateix, a diferència del servei d'atenció domiciliària, aquest és un servei de caràcter socioeducatiu més que de caràcter assistencial, per la qual cosa el servei es dirigeix preferentment a persones que poden millorar la seva autonomia per a la vida independent mitjançant els suports adequats.

3. Prestació del servei

El servei de suport a l'habitatge es prestarà al domicili i als entorns naturals de les persones usuàries i es prestarà en funció de les necessitats de suport individuals de cada persona usuària, amb un horari flexible i adaptable, amb obligació de disponibilitat els 365 dies de l'any per part de l'entitat prestadora del servei.

El servei de suport a l'habitatge té com a objectiu principal procurar la millora de la qualitat de vida i desenvolupament a la pròpia llar i la integració social dins l'entorn comunitari. Així com, fomentar l'autonomia i independència de les persones amb discapacitat mitjançant aprenentatges útils per al seu desenvolupament. Incrementar la seguretat, confiança i autoestima de les persones usuàries del servei. Mantenir o millorar l'estat físic i de la salut. Fomentar les relacions amb la família i amics. Prevenir o evitar l'internament innecessari o utilització de recursos especialitzats de les persones amb discapacitat associada a un diagnòstic de salut mental que amb una alternativa adequada poden donar continuïtat a la seva permanència en el domicili de manera independent.

La prestació del servei de suport a l'habitatge comprèn el conjunt d'actuacions, estructurades per àrees i, que es desenvolupen de manera coordinada, en funció de les necessitats de la persona usuària, següents:

Activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària

Allotjament

- El servei de suport a l'habitatge procurarà que l'allotjament sigui adequat a les necessitats de la persona usuària i es trobi en tot moment en les condicions adequades d'habitabilitat.

- Suport i recolzaments adequats per a que es donin unes bones condicions de higiene i presència.

Alimentació / Manutenció

- El servei donarà suport a l'elaboració de menjars, neteja de la cuina, compra de l'alimentació, etc. en funció de les necessitats detectades: afavorir una alimentació adequada i disposar dels aliments i utensilis necessaris

Higiene i neteja personal

- Es procurarà garantir la higiene personal diària de les persones usuàries amb independència de les seves necessitats de recolzament.

Vestuari personal

- El servei donarà els suports necessaris a les tasques de rentar, planxar, doblgar, i col·locar la roba en els armaris.
- El servei vetllarà per a que es renovin, a càrrec de la persona usuària les peces deteriorades per l'ús, i que les persones vesteixen adequadament amb roba adaptada al clima, amb higiene i presència adequada.

Llenceria i neteja

- El servei donarà suport a les necessitats detectades en els aspectes de manteniment i neteja de la roba de la llar (roba de llit, tovalles, cortines, etc.).
- El servei donarà suport a l'usuari per la renovació d'aquests tipus de roba amb la freqüència necessària per a que es mantingui en unes condicions d'ús adequades.
- La persona usuària realitzarà, la neteja de la llar, i rebrà el recolzament suficient per que les condicions de la neteja i higiene (sols, roba, mobiliari, etc.) siguin les adequades.

Seguretat, protecció i control

- La persona usuària disposarà en tot moment d'un telèfon de contacte amb el servei en cas d'urgència als moments que no hi hagi presència directa.
- La persona usuària disposarà dels horaris setmanals de suport directa del professional responsable.

En relació a les actuacions de suport que el servei realitzarà en les àrees d'activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària, s'estableixen els següents requisits que ha de complir la persona usuària:



- L'allotjament serà a càrrec de la persona usuària al seu propi domicili, sigui un habitatge propi, llogat, de la família o d'altre caire (per exemple, una pensió).
- La persona usuària disposarà lliurement a càrrec de la seva del mobiliari i motius de decoració i objectes personals, sempre que no siguin inadequats o perillosos.
- La persona usuària disposarà sempre de la seva clau d'accés al seu habitatge, així com de claus d'armaris i calaixos per gaudir de la seva intimitat i disposició dels recursos propis. En cap cas el servei podrà actuar de forma contrària als principis de plena disposició dels bens propis.
- La persona usuària podrà fer lliurament ús de totes les dependències pròpies i comuns de l'habitatge, sempre que no sigui en perjudici de sí mateix.
- La persona usuària serà responsable de la neteja i ordre de la seva habitació (llits, armaris, etc.) essent el servei el responsable d'administrar-li els recolzaments adequats per a que es donin unes bones condicions de higiene i presència.
- La manutenció serà a càrrec de la persona usuària, així com l'elaboració dels menjars, la neteja de la vaixela i cuina, la compra diària o setmanal d'alimentació i la compra de la vaixela.
- Els útils de neteja d'ús personal (raspall de dents, maquineta d'afaitar, pasta dentífric, xampú, gel...), així com els productes de neteja de la llar, estaran a càrrec de l'usuari.
- La persona usuària aportarà la roba i calçat d'ús personal, i la reposarà al seu càrrec, i realitzarà, amb el suport necessari, les tasques de rentar, planxar, doblar, i col·locar la roba en els armaris.
- La roba de llit l'aportarà l'usuari, així com la resta de teixits de la llar (estovalles, tovalloles, cortines...). L'usuari realitzarà el seu manteniment i neteja
- Els útils i productes de neteja de l'habitatge aniran a càrrec de l'usuari.
- Les ajudes tècniques que pugui fer servir la persona usuària (pròtesis, cadires de rodes i ajudes tècniques d'ús personal) aniran a càrrec de la persona usuària i/o de la cobertura sanitària corresponents, així com les reparacions i recanvis. La persona usuària rebrà del servei el recolzament necessari per a la seva neteja i manteniment.

Atenció especialitzada, rehabilitadora i socioeducativa

Valoració inicial

- Prèviament a la incorporació de la persona usuària al servei es durà a terme un estudi i una avaluació interdisciplinària, a partir de la que s'elaborarà un Pla d'Atenció Individual (PIA) que ha de comprendre totes les actuacions adreçades a mantenir la salut, autonomia personal i integració social en el major grau possible.
- De cada persona usuària existirà un expedient personal en el que constarà la informació social, mèdica i psicològica i a la que pugui derivar-se del pla individual, els informes tècnics corresponents, els diagnòstics, els tractaments prescrits i el seguiment i avaluació del pla que s'hagi fixat, així com les incidències produïdes en el seu desenvolupament. Aquests expedients, el contingut dels quals tindrà caràcter confidencial estaran a disposició de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació amb la finalitat de comprovar l'atenció donada a la persona usuària.

Cura de la Salut

- Totes les actuacions en salut preventiva i assistencial es duran a terme en el sistema ordinari de salut.
- El servei realitzarà el trasllat i acompanyament dels residents a centres sanitaris, excepte quan els usuaris tinguin familiars, que aniran a càrrec de l'usuari.
- Per aquest darrer cas el servei realitzarà els acompanyaments als casos que l'àmbit familiar de l'usuari no pugui garantir que es realitza d'una manera adequada.

Vida diària

- El servei disposarà d'un pla anual d'activitats dels professionals i serveis que es presten.
- Cada usuari disposarà d'un pla individual d'objectius adreçat a millorar la seva autonomia en les activitats de la vida diària.
- Es duran a terme activitats d'oci i temps lliure pels usuaris, d'acord a principis d'integració i normalització, fomentant la participació dels usuaris en l'elecció i desenvolupament de dites activitats.
- El servei propiciarà la relació entre els usuaris i els seus familiars o amics, facilitant les visites i contactes.

4. Persones usuàries del servei

4.1. Requisits de les persones usuàries

Poden ser persones usuàries del servei de suport a l'habitatge les persones d'ambdós sexes, majors de 18 i més anys, amb discapacitat associada a un diagnòstic de salut mental i necessitats de suport extens, limitat o intermitent, i amb un grau de discapacitat igual o superior al 33 %.

No poden ser persones usuàries del servei aquelles persones que pateixin malalties infecto-contagioses en fase activa, malalties en fase terminal, ni qualsevol altre que requereixi atenció permanent en un centre hospitalari.

Correspon a la Conselleria Serveis Socials i Cooperació determinar la concurrència d'aquestes circumstàncies i interpretar-les o modificar-les.

4.2. Designació de les persones usuàries

S'aplica el procediment previst en els capítols II i III del Decret 7/2016, de 12 de febrer, pel qual es regulen l'accés al servei ocupacional per a persones amb discapacitat per trastorn mental greu i la gestió de la llista d'espera de les places d'aquest servei.

Correspon a la persona usuària o, si escau, a la persona tutora o representant legal, presentar la sol·licitud de plaça en el Registre de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació del Govern de les Illes Balears.

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

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

El servei, està obligat a acceptar les persones usuàries designades per la conselleria i, una vegada li hagi estat notificada la Resolució d'adjudicació de servei haurà de realitzar la prestació efectiva del servei a la persona usuària, tot d'acord amb la resolució d'adjudicació de servei.

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

4.3. Ocupació de places

S'entén per plaça ocupada l'assignada a una persona usuària i ocupada per ella segons el nivell d'intensitat que requereixi:

<i>Nivell d'intensitat</i>	<i>Requisits i intensitat de suport</i>
Baixa (mitjana de 300 hores d'atenció mensual)	Persones amb discapacitat del 33 al 64 % i necessitats de suport intermitent /limitat
Alta (mitjana de 600 hores d'atenció mensual)	Persones amb discapacitat a partir del 65 % i necessitats de suport extens

Correspon al personal tècnic de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació determinar el nivell d'intensitat que correspon a cada persona sol·licitant en funció de la valoració de les seves necessitats de suport i del grau de discapacitat.

4.4. Incidències

La Conselleria de Serveis Socials i Cooperació ha de conèixer en tot moment la disponibilitat del servei. El servei ha de comunicar per fax o correu electrònic al Servei d'Atenció a la Discapacitat de la Direcció General de Dependència, el mateix dia que es produeixi, qualsevol tipus de variació i incidència que sorgeixi en relació amb l'atenció a les persones usuàries o amb la seva incorporació al servei, així com les altes i les baixes. Posteriorment, les notificacions sobre aquests fets s'han d'enviar amb periodicitat mensual, juntament amb la factura, abans de dia 7 del mes natural posterior, mitjançant un escrit signat pel responsable del servei de suport a l'habitatge designat per l'entitat, d'acord amb l'apartat 7 d'aquest Plec.

5. Mitjans materials i humans a aportar per l'entitat

Les entitats que ofereixin el servei de suport a l'habitatge per a persones amb discapacitat han d'estar inscrites al Registre Unificat de Serveis Socials (RUSS) com a entitats del tercer sector d'acció social que prestin els serveis objecte del concert, segons es determina a la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears. A més, segons l'article 5.3 de la Llei 12/2018, es pot utilitzar l'acció concertada amb les entitats que compleixin els requisits establerts en la normativa de desplegament d'aquesta llei i, especialment, els següents: disposar de l'acreditació administrativa oportuna per a la prestació del servei objecte de l'acció concertada. Excepcionalment, en els casos en què s'acreditin les circumstàncies de la disposició final primera, és suficient l'autorització.

Així mateix, hauran de complir els requisits establerts a la normativa complementària i en especial els que es determinen al Decret 48/2017, i complir el que disposa la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears i resta de normativa pertinent quant a les funcions inspectores i sancionadores en matèria de serveis socials.

5.1. Mitjans humans



Per a la prestació del servei de suport a l'habitatge concertat, s'ha de comptar amb el personal necessari per garantir *una atenció suficient, continuada i adequada a la tipologia de persona usuària* i, al menys, el nombre de professionals que correspongui, d'acord amb les ràtios establertes en l'apartat 2.6.4 del Decret 66/2016, de 18 de novembre, pel qual s'aprova la Cartera Bàsica de Serveis Socials de les Illes Balears 2017-2020 i s'estableixen principis generals per a les carteres insulars i locals.

La ràtio per a la màxima intensitat del servei és de 2 tècnics de suport i 2,25 tècnics titulats per cada 10 persones usuàries. Aquesta ràtio es reduirà de manera proporcional a la intensitat del servei.

Tècnics titulats: titulació de grau o diplomatura universitària, preferentment en psicologia, psicopedagogia, educació social, treball social, teràpia ocupacional, i altres titulacions afins.

- Intensitat baixa: 2,25/10

- Intensitat alta: 2,25/10

Tècnics de suport: atenció socio sanitària a persones en el domicili, promoció i intervenció socioeducativa, educació d'habilitats d'autonomia personal i social, tècnic en atenció a persones en situació de dependència, tècnic en cures auxiliars d'infermeria. Altres titulacions dels catàleg de formació professional de les branques sanitàries, socials o comunitàries, o certificats professionalitats de grau II o III de les branques sanitàries, comunitàries, socials o d'atenció a persones dependents.

- Intensitat baixa: -

- Intensitat alta: 2/10

El servei s'ha de comprometre a efectuar la substitució per baixa a partir dels trenta dies d'absència del professional afectat.

El servei de suport a l'habitatge comporta la possibilitat d'aplicar dos nivells d'intensitat segons les necessitats.

<i>Nivell d'intensitat</i>	<i>Requisits i intensitat de suport</i>	<i>Cost del nivell d'intensitat</i>
Baixa (mitjana de 300 hores d'atenció mensual)	Persones amb discapacitat del 33 al 64 % i necessitats de suport intermitent /limitat	973,51 €/plaça/mes (IVA exclòs)
Alta (mitjana de 600 hores d'atenció mensual)	Persones amb discapacitat a partir del 65 % i necessitats	1.722,32 €/plaça/mes (IVA exclòs)

	de suport extens	
--	------------------	--

Correspon al personal tècnic de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació determinar el nivell d'intensitat que correspon a cada persona sol·licitant en funció de la valoració de les seves necessitats de suport i del grau de discapacitat.

6. Assegurances

L'entitat titular del servei està obligada a contractar una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei.

7. Règim econòmic

El preu màxim d'una plaça concertada pel servei de suport a l'habitatge és la que es detalla a continuació segons la intensitat del servei. S'abonaran els següents imports per cada plaça concertada, inclosos tots els conceptes (IVA exclòs):

- Servei de suport a l'habitatge de baixa intensitat: 973,51 €/mes (IVA exclòs)
- Servei de suport a l'habitatge d'alta intensitat: 1.722,32 €/mes (IVA exclòs)

Aquest preu pot ser objecte de revisió d'acord amb el que disposa l'article 24 del Decret 48/2017 de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

L'entitat titular de la prestació del servei de suport a l'habitatge per a persones amb diagnòstic de salut mental no podrà facturar, a les persones usuàries ni als seus familiars, cap quantitat addicional per la prestació dels serveis que es preveuen en aquest plec.

L'import del preu/plaça/mes fixat s'ha d'abonar a l'entitat gestora del servei per mensualitats vençudes, amb la presentació prèvia de la factura de les places ocupades i la llista mensual de les persones usuàries que les han ocupat mensualment, diferenciant el nivell d'intensitat. Només es poden facturar i cobrar les places que s'hagin ocupat durant el mes. En cas que el servei de suport a l'habitatge justifiqui mensualment més places ocupades que concedides, tan sols podrà facturar el nombre de places concertades.

L'entitat gestora ha de presentar una memòria relativa a la prestació del servei de l'any natural anterior dins el primer trimestre posterior a la finalització del concert, amb el resum de les places concertades i el nombre de persones usuàries ateses, així com els indicadors que determini la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació.

En tot cas, el servei concertat queda subjecte al règim de control financer exercit per la Intervenció General de la CAIB o, si escau, altres organismes competents, autonòmics, estatals o europeus.

7.1. Facturació del servei

- a) L'entitat concertada ha de presentar una factura en la qual ha de constar l'import de la liquidació de les places ocupades corresponent al mes anterior. A aquesta factura s'ha d'adjuntar, degudament signada pel representant legal de l'entitat concertada, una relació detallada de les persones usuàries, en suport paper i també mitjançant arxiu informàtic, segons el model facilitat per la Conselleria.
- b) La justificació ha de contenir els conceptes següents: DNI/NIE, nom de la persona usuària, nivell d'intensitat, grau de discapacitat, data d'ingrés, data de baixa (si s'escau), dies d'ocupació mensual, i preu/plaça.

7.2 Forma de pagament

- a) La Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, mitjançant la Direcció General de Dependència, tramitarà mensualment la proposta de pagament en concepte de cost del servei concertat. El pagament de la quantitat que correspongui es durà a terme en el compte corrent que indiqui l'entitat concertada.
- b) L'entitat concertada no pot cobrar cap quantitat suplementària per persona usuària o per qualsevol altre servei o prestació que s'hagi d'atendre en virtut del concert subscrit.
- c) La percepció indeguda de quantitats per part de l'entitat concertada suposa l'obligació de reintegrar-les, amb la tramitació prèvia del procediment que correspongui, amb l'audiència de la persona interessada.
- d) Sens perjudici del que disposa l'apartat anterior, els serveis concertats queden subjectes al control de caràcter financer i a les funcions inspectores i sancionadores de les administracions competents en la matèria.

8. Cobertura del servei

Des de l'entrada en vigor d'aquest concert, l'entitat responsable del servei de suport a l'habitatge per a persones amb discapacitat associada a un diagnòstic de salut mental disposa de les places concertades segons el nivell d'intensitat que en són objecte per assignar-les de manera efectiva.

Mensualment, l'entitat ha d'informar la Direcció General de Dependència de qualsevol incidència de les places concertades en el moment que es produeixin.

9. Nombre de places, finançament i justificació del concert

El nombre de places concertades objecte del concert entre les entitats i la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació és de 8: 5 places de baixa intensitat i 3 places d'alta intensitat.

L'import màxim d'aquest concert és de **120.414,12 €** (IVA exclòs), per al període comprès entre 1 de juny de 2019, o en la data que es signi el concert, i finalitzarà dotze mesos després, corresponents a:

- **Servei de suport a l'habitatge de baixa intensitat: 62.003,52 € IVA exclòs**

- **Servei de suport a l'habitatge d'alta intensitat: 58.410,6 € IVA exclòs**

Si durant la vigència d'aquest concert les necessitats reals de places són superiors a les estimades inicialment, es podrà dur a terme una revisió del concert amb l'objectiu d'ampliar el nombre places concertades d'acord amb els mateixos criteris tècnics i règim econòmic, la qual cosa significa que no tindrà la consideració de modificació o ampliació de places, sinó d'ajustament comptable derivat de l'augment en el nombre de places que suposa disposar d'un import màxim per donar cobertura a les noves necessitats, sempre que hi hagi disponibilitat pressupostària.

L'entitat ha de presentar la liquidació del període corresponent davant la Direcció General de Dependència durant el mes següent al període de facturació.

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

L'entitat gestora designarà una persona responsable del servei de suport a l'habitatge per a persones amb diagnòstic de salut mental, la qual ha de coordinar i supervisar la prestació. Aquesta persona responsable ha de rebre i executar les indicacions que la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació estimi oportunes en relació amb la prestació del servei, i ha de tenir les atribucions suficients per adoptar, de manera immediata, les decisions necessàries per assegurar el seu bon funcionament.

De manera periòdica, es realitzaran reunions de seguiment entre la persona responsable de l'entitat gestora i personal tècnic de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació per tal de valorar el compliment dels objectius fixats en relació amb la prestació del servei.

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

Tota la publicitat, la documentació escrita, els anuncis o la senyalització exterior, com també qualsevol tipus d'informació en suport electrònic, informàtic o telemàtic que es derivi d'aquesta activitat, han de ser, com a mínim, en català, i s'hi ha d'utilitzar un llenguatge inclusiu d'homes i dones.

Les entitats beneficiàries tenen l'obligació d'aportar una còpia de tota la publicitat, la documentació escrita, els anuncis o la senyalització que hagin utilitzat en què consti la concertació de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació.



11. Obligacions de l'entitat concertada

- a) Prestar gratuïtament els serveis a la persona usuària. No es pot percebre cap quantitat que, directament o indirectament, suposi una contrapartida econòmica pels serveis objecte del concert.
- b) Complir amb l'establert en aquest Plec, així com les normes establertes en el títol VII de la Llei 4/2009 i en els corresponents decrets de desplegament i d'aplicació d'aquesta Llei.
- c) Tenir en funcionament el nombre total de places objecte del concert durant el període de vigència corresponent.
- d) Atendre les persones usuàries derivades a través de la Direcció general de Dependència.
- e) Aportar la informació funcional, metodològica, assistencial, de qualitat, econòmica, estadística i els indicadors de gestió que solliciti la Direcció General de Dependència.
- f) Comunicar mensualment a la Direcció General de Dependència, mitjançant un document en format digital, la relació nominal de les persones ateses, amb les variables que consten en l'apartat 7 d'aquest Plec.
- g) Prestar el servei en les millors condicions possibles segons els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i les disposicions legals aplicables així com als termes del concert.
- h) Presentar, dins el primer trimestre posterior a la finalització del concert, la memòria anual d'activitats, en què es recullin la gestió duita a terme, els objectius assolits, la tipologia dels usuaris, la metodologia del treball, els recursos materials i humans i les activitats de formació del personal.
- i) Tenir a disposició de les persones usuàries i de les seves famílies els fulls de reclamació i donar resposta escrita a les queixes o suggeriments.
- j) Presentar l'auditoria tècnica o econòmica de l'any anterior, per garantir la qualitat i la sostenibilitat del servei concertat, així com els drets de les persones usuàries ateses tal i com regula l'article 27.2 del Decret 48/ 2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

12. Protecció de dades

El personal que tenguí una relació directa o indirecta amb la prestació de l'atenció prevista en aquest Plec ha de guardar el secret professional sobre totes les informacions, els documents i els assumptes a què tenguí accés o de què tenguí coneixement durant la vigència del concert, i està obligat a no fer públiques o alienar les dades que conegui com a conseqüència o en ocasió de l'execució, fins i tot després del termini del concert. L'entitat gestora es compromet expressament

a complir el que disposen el Reglament 2016/679/UE de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia del drets digitals, i la legislació vigent complementària en matèria de protecció de dades, així com a formar i informar el personal en les obligacions que dimanen d'aquestes normes.

13. Incompliments i penalitats

Les entitats concertades s'han de fer responsables que els serveis objecte de concert es prestin dins el termini previst, en el lloc acordat i d'acord amb les característiques i els requisits establerts d'acord amb aquest Plec.

Els incompliments de les entitats concertades que afectin la prestació del servei es qualificaran com a greus i lleus. Aquesta qualificació correspon a l'Administració concertant, amb l'audiència prèvia de l'entitat concertada.

Les entitats concertades queden exemptes de responsabilitat en els casos en què no hagi estat possible realitzar el servei per causes de força major que es puguin justificar.

13.1. Incompliments greus

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

- a) Les obligacions d'execució de caràcter general, de l'apartat 11, excepte les lletres *e, f i h*.
- b) Les que disposa l'apartat 12, sobre protecció de dades.
- c) Les referides a l'incompliment de la legislació laboral, la qualificació i les ràtios professionals.
- d) Les que estableix l'apartat 3 sobre la prestació del servei.
- e) La que estableix l'apartat 5.1.

13.2. Incompliments lleus

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

- a) Les obligacions d'execució de caràcter general recollides en les lletres *e, f i h* de l'apartat 12.
- b) La no substitució de personal en els terminis que preveu l'apartat 5.1.

13.3. Penalitzacions

La realització de tres o més incompliments lleus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar fins al 2 % del pressupost total del concert.

L'acumulació de tres o més incompliments greus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar al 10 % del pressupost total del concert.

13.4. Aplicació de les penalitzacions

Cada vegada que es verifiqui la concurrència d'alguns incompliments dels detallats, es notificarà a l'entitat concertada, amb la indicació de la qualificació.

En els supòsits en què es verifiqui una acumulació d'incompliments susceptible de ser penalitzada, la notificació a l'entitat concertada inclourà de manera expressa la penalització que pertorqui, la qual es farà efectiva mitjançant una retenció en el pagament mensual corresponent.

14. Termini del concert

El termini de validesa d'aquest concert s'iniciarà l'1 de juny de 2019, o en la data que es signi, i finalitzarà dotze mesos després.

Palma, 16 d'abril de 2019

La cap del Servei d'Atenció a la Discapacitat



Margalida Bibiloni Níel

