



G CONSELLERIA
O AFERS SOCIALS I ESPORTS
I DIRECCIÓ GENERAL
B ATENCIÓ DEPENDÈNCIA
/

Plec general de condicions tècniques per al concert, entre la Conselleria d'Afers Socials i Esports i entitats del tercer sector, del servei de suport a l'habitatge per a persones amb diagnòstic de salut mental greu, per als anys 2020-2021, a l'illa d'Eivissa

1. Objecte

L'objecte del present plec és establir, les condicions tècniques i econòmiques de la concertació, entre la conselleria d'Afers Socials i Esports i les entitats del tercer sector, que sol·licitin acollir-se al règim de concert social per a la prestació del servei de suport a l'habitatge per a persones amb discapacitat associada a un diagnòstic de salut mental greu, dins l'àmbit territorial de les Illes Balears, 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 quan s'han de sotmetre els concerts socials. 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 de suport a l'habitatge 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 d'intensitat:

- 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.



L'objectiu general del servei és la promoció de l'autonomia de les persones amb diagnòstic de salut mental greu en les àrees de la vida personal i social que ho requereixin mitjançant intervencions de caràcter socioeducatiu i comunitàries i en el context habitual de la persona usuària (domicili, recursos sociocomunitaris, etc.).

El servei de suport a l'habitatge s'entén, per tant, com un servei socioeducatiu que ofereix orientació i suport a les persones amb discapacitat associada a un diagnòstic de salut mental greu i necessitats de suport que viuen soles, o amb la parella i/o amb altres persones amb discapacitat, dependència o problemes greus de salut. També va adreçat a persones que conviuen amb contextos familiars que, per les seves característiques, presenten dificultats per a prestar el suports necessaris a la persona.

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.

La finalitat del servei és la detecció de necessitats sociocomunitàries no cobertes i a la vegada promoure l'adquisició d'aprenentatges que permetin a les persones usuàries del servei l'activació i connexió amb dit recursos comunitaris.

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 que es desenvolupen de manera coordinada, en funció de les necessitats de la persona usuària, i a partir d'intervencions o accions de caràcter transversal i amb un doble objectiu: entrenament en activitats de la vida diària (per exemple preparació



d'aliments, higiene i cura personal, etc.) i intervencions especialitzades i socioeducatives (resolució de problemes, afrontament personal, etc.) . El rol del professional serà sempre d'entrenament / suport / acompanyament/ modelatge, evitant les intervencions que no fomentin la capacitat i autonomia de la persona, o que promoguin una actitud passiva i de dependència de la persona usuària envers el servei.

En general qualsevol intervenció destinada a la inserció sociocomunitària, tindrà com a objectiu inicial la detecció de necessitats, activació de recursos, i finalment la connexió amb els recursos de la comunitat (serveis socials, salut, educatius, d'oci i temps lliure, etc.). Les actuacions que es realitzen des del servei de suport no han de ser substitutòries dels recursos o prestacions que ja es presten des de la comunitat a través dels serveis socials comunitaris, salut, treball, educació, etc. En tot cas, i durant el temps inicial de vinculació i detecció de necessitats, poden ser complementàries amb la resta de recursos. Es tractaria, per tant, d'un recurs de suport per aconseguir la connexió amb els recursos sociocomunitaris que requereix la persona, i mai de caràcter substitutiu, ja que no pot suplir o duplicar recursos existents.

Per altra banda, el servei tampoc és un recurs d'atenció d'urgències o d'intervenció en crisis per descompensacions ja que aquestes actuacions corresponen als serveis de salut especialitzats.

3.1. Atenció especialitzada socioeducativa

Prèviament a la incorporació al servei, es durà a terme amb la persona usuària una avaluació interdisciplinària per tal de detectar les necessitats específiques i establir els objectius a treballar. Aquesta avaluació inicial ha d'incloure els altres recursos / serveis / sistemes que ja intervenen amb la persona per tal d'evitar duplicitats d'actuacions i preveure una feina en xarxa i en coordinació.

Partint d'una metodologia centrada en la persona, el personal tècnic i la persona usuària elaboraran conjuntament un pla d'atenció individual (PIA) que establirà els objectius, accions i indicadors de la intervenció.

El PIA ha de comprendre totes les accions acordades per a fomentar l'autonomia personal en el domicili i en la comunitat tenint en compte les característiques de la persona, i estarà subjecte a revisió segons el procés d'avaluació que s'hagi establert, o sempre que les circumstàncies de la persona canviïn de forma substancial.

Així mateix, cada persona usuària ha de disposar sempre d'un professional de referència que figurarà en el seu PIA.

De cada persona usuària existirà un expedient personal en el que constarà la informació social, mèdica, psicològica i 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 el registre actualitzat de les actuacions realitzades amb dita persona i les incidències produïdes en el seu desenvolupament. Aquests expedients, el contingut dels quals tindrà caràcter



confidencial estaran a disposició de la Conselleria d'Afers Socials i Esports amb la finalitat de comprovar l'atenció donada a la persona usuària.

Les àrees de la intervenció socioeducativa, i que corresponen al personal tècnic titulat, són:

■**Promoció de la salut:** Relatiu a tots aquells aspectes relacionats amb la salut mental i el seu tractament, així mateix com les intervencions dirigides a promoure hàbits de vida saludable, a fomentar la consciència de la malaltia i l'adherència al sistema de salut.

Podrà incloure accions de:

- consciència i coneixement de la malaltia, factors de prevenció de risc, prevenció de les recaigudes i minimitzar els seus efectes, educació per a la salut i estat general de salut, consum de tòxics, etc.
- Pautes educatives sobre maneig de la medicació i adherència farmacològica.
- maneig de recursos sanitaris: conèixer i utilitzar de forma autònoma els recursos de salut, vinculació amb els professionals de salut comunitària.

■**Afrontament i competència personal:** Relatiu als aspectes de millora personal i social que fomentin l'autonomia de la persona en el seu entorn comunitari.

Podrà incloure accions de:

- capacitat d'autocontrol, conducta adaptativa i tolerància a la frustració o maneig de l'estrès.
- resolució de problemes i presa de decisions de forma autònoma (autodirecció, responsabilitat, etc.)
- autoconcepte i autoestima.
- estratègies de capacitació cognitiva.
- adaptació a l'entorn i integració comunitària: coneixement i ús de recursos i espais comunitaris. Activació de recursos de suport formal i informal.
- interacció i habilitats socials, estil de comunicació.

■**Suport a l'entorn familiar:** Relatiu als aspectes que promoguin l'empoderament i participació de les famílies envers a la persona atesa, la resolució dels conflictes, i l'estil de comunicació i relació.

■**Supervisió de les activitats de la vida diària:** la intervenció socioeducativa en aquesta àrea es realitzarà conjuntament amb el tècnic de suport per tal de supervisar l'adequació de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària.

3.2. Activitats de la vida diària

Les intervencions d'aquesta àrea es desenvoluparan amb els tècnics de suport i amb la supervisió dels professionals titulats superiors, i correspon a les àrees següents, segons s'hagi acordat en el PIA de la persona:

- ✓ Rutina i organització diària
- ✓ Oci i temps lliure: Orientació per a la planificació de l'oci i temps lliure.
- ✓ Integració comunitària: ús del transport, ús de recursos comunitaris, comunicació funcional, orientació socio-cultural,
- ✓ Activitats bàsiques de la vida diària: Suport per a l'adquisició d'hàbits d'higiene i cura personal (dutxa, higiene dental, rentar la roba, etc.), vestimenta, alimentació i son, exercici físic.
- ✓ Hàbits i organització domèstica: cura de la roba (rentadora, planxar, ordenar, etc.), cuina, compra, maneig i administració dels doblers,
- ✓ Seguretat, protecció i prevenció d'accidents domèstics: coneixement dels recursos d'urgències i com accedir-hi.
- ✓ Habitatge: supervisió que l'allotjament sigui adequat a les necessitats de la persona, neteja i ordre de la llar

Així doncs les actuacions del servei de suport s'han de dirigir cap a procurar que l'allotjament sigui adequat a les necessitats de la persona usuària i es trobi en condicions adequades d'habitabilitat i neteja, així com donar suport i recolzaments adequats per a que es donin unes bones condicions de higiene, vestimenta i presència en la persona; suport en l'elaboració de menjars, neteja de la cuina, compra de l'alimentació, i afavorir una alimentació adequada, etc.

És important per tant establir les actuacions que NO corresponen al servei de suport a l'habitatge:

No proporciona allotjament, ja que la persona atesa i/o la seva família disposa d'habitatge.

No es decideix per la persona atesa com gestiona el seu temps.

No es decideix per la persona atesa en que es gasta els seus doblers

No es dutxa, s'afaita i no es renta la roba de la persona atesa.

No es realitzen tasques de neteja a la llar.

No es decideix en cap moment en nom de la persona.

No es fa seguiment de la presa de la medicació de forma habitual i diària.

No s'acompanya als centres sanitaris de forma habitual, excepte quan la persona no tingui cap familiar que es pugui fer càrrec, o es consideri adient com a coordinació amb el personal sanitari.

No es realitzen acompanyaments a recursos sense la promoció de les habilitats necessàries per a la integració social dins l'entorn comunitari.

No es realitzen accions que substitueixin el rol de la família ni les funcions que li corresponen.

3.3. Metodologia i finalització del servei

El servei de suport és un servei de caràcter temporal, socioeducatiu i especialitzat. Cal tenir en compte les característiques pròpies del trastorn mental, amb processos de fluctuació i possibles descompensacions, i les característiques de la persona atesa,

per la qual cosa s'estableixen dos nivells d'intensitat de baixa o alta intensitat (7 o 14 hores setmanals).

En tot cas, i per tal de determinar una finalització del servei el més exitosa possible, cal intervenir tenint en compte els següents aspectes:

- Intervenir amb la família i entorn natural de la persona durant tot el procés del suport.
- Vincular i connectar a la xarxa comunitària (recursos garantits per a les persones amb dificultats psicosocials).

Els motius que poden determinar la finalització del servei o alta són els següents:

- ◆Assoliment dels objectius: quan s'han aconseguit els objectius individuals establerts per la persona, segons indica el PIA. Es considera que, després d'un temps de seguiment de 3-6 mesos en que es comprova que la persona manté els objectius establerts, es pot donar d'alta a la persona.
- ◆Abandonament o manca de motivació: quan la persona decideix que no vol continuar amb els objectius individuals establerts en el PIA, o quan es detecta una manca de col·laboració o de compromís reiterat en el temps que impossibilita el treball dels objectius.
- ◆Altres causes que impedeixin la intervenció: defunció, hospitalitzacions recurrents o greus malalties, consum de substàncies tòxiques en actiu i que interfereixen en els avenços de la persona, dinàmiques familiars que obstaculitzen o boicotegen la tasca del professional, etc.

4. Persones usuàries del servei

4.1. Requisits de les persones usuàries

Poden ser persones usuàries del servei les persones majors de 18 anys amb discapacitat associada a un diagnòstic de salut mental i necessitats de suports extens, limitat o intermitent, i amb un grau de discapacitat igual o superior al 33%.

Així doncs, queden excloses del servei les persones que presenten necessitats de suports generalitzats per a les activitats bàsiques de vida diària o que es trobin en situació de dependència severa o gran dependència i que, per tant, requereixen de prestació de serveis més assistencials.

A més, el servei va dirigit a persones que viuen soles, en parella i/o altres persones amb discapacitat, dependència o problemes greus de salut, així com unitats de convivència amb dificultats socio-familiars:

- els cuidadors són d'edat avançada
- existeix risc de «claudicació» per part dels cuidadors
- altres situacions que posin en risc la dinàmica familiar.

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, discapacitat intel·lectual com a diagnòstic principal, i grau de dependència severa o gran dependència (grau II i III).

Correspon a la Conselleria d'Afers Socials i Esports determinar la concurrència de totes les circumstàncies anteriors, 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 d'Afers Socials i Esports 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 d'Afers Socials i Esports 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, així com ve establert en el seu PIA individual:

<i>Nivell d'intensitat</i>
Baixa (7 hores a la setmana)
Alta (14 hores a la setmana)

4.4. Incidències

La Conselleria d'Afers Socials i Esports 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 d'Atenció a la 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.

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 sociosanitària 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.

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), d'acord amb la Resolució de la consellera d'Afers Socials i Esports per la qual s'actualitzen els preus dels serveis concertats, derivada dels increments salarials en els convenis col·lectius pels quals es calculen els preus d'aquests serveis, de data 3 de setembre de 2019 (BOIB núm. 122, de 5 de setembre).

- Servei de suport a l'habitatge de baixa intensitat: 1.013,50 €/mes (IVA exclòs)
- Servei de suport a l'habitatge d'alta intensitat: 1.788,20 €/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 dins el primer trimestre de l'any següent, amb el resum de les places concertades i el nombre de persones usuàries ateses, així com els indicadors que determini la Conselleria d'Afers Socials i Esports.

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 d'Afers Socials i Esports, mitjançant la Direcció General d'Atenció a la 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 d'Atenció a la 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 aproximat de places objecte del concert entre les entitats i la Conselleria d'Afers Socials i Esports és de 8: 5 places de baixa intensitat i 3 places d'alta intensitat.

L'import màxim d'aquest concert és de **125.185,20 €** (IVA exclòs), pel període comprès per les sessions ultimades entre l'1 de novembre de 2020 a 31 d'octubre de 2021, corresponents a:

- Servei de suport a l'habitatge de baixa intensitat: 60.810,00 € IVA exclòs
- Servei de suport a l'habitatge d'alta intensitat: 64.375,20 € 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 d'Atenció a la 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 d'Afers Socials i Esports 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 d'Afers Socials i Esports 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 d'Afers Socials i Esports. 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 inclúsiu 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 d'Afers Socials i Esports.

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 d'Atenció a la Dependència.
- e) Aportar la informació funcional, metodològica, assistencial, de qualitat, econòmica, estadística i els indicadors de gestió que sol·liciti la Direcció General d'Atenció a la Dependència.
- f) Comunicar mensualment a la Direcció General d'Atenció a la 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 de l'any següent, la memòria anual d'activitats, en què es recullin la gestió d'uita 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 pèl 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 dels 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 d'sposa 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 11.

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.

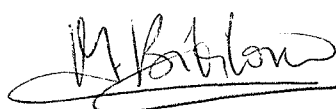
En els supòsits en què es verifiqui una acumulació d'incompliments susceptible de ser penalitzada, la notificació a l'entitat concertada inclourà de manera expressa la penalització que pertorqui, la qual es farà efectiva mitjançant una retenció en el pagament mensual corresponent.

14. Termini del concert

El termini de validesa d'aquest concert s'iniciarà l'1 de novembre de 2020 i finalitzarà el 31 d'octubre de 2021.

Palma, 4 d'agost de 2020

La cap del Servei d'Atenció a la Discapacitat



Margalida Bibiloni Niell

